

T.C.
BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SPOR YÖNETİCİLİĞİ ANABİLİM DALI



SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTESİNDE OKUYAN
ÖĞRENCİLERİN ÇATIŞMA YÖNETİM STİLLERİ İLE
İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ABDULRAHMAN MOHAMMEDAEED

TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Devrim Bulut

BOLU, TEMMUZ - 2024

KABUL VE ONAY SAYFASI

Abdulrahman MOHAMMEDAEED tarafından hazırlanan “**SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTESİNDE OKUYAN ÖĞRENCİLERİN ÇATIŞMA YÖNETİM STİLLERİ İLE İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**” adlı tez çalışması jürimiz tarafından Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak oy birliği ile kabul edilmiştir. 29/07/2024

Jüri Üyeleri

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Devrim BULUT

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi

İmza

.....

Üye

Prof. Dr. Hanifi ÜZÜM

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi

.....

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Mensur PEHLİVAN

Düzce Üniversitesi

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Onayı

Prof. Dr. İbrahim KÜRTÜL

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu bildirir,

aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Teze ilişkin Turnitin adlı programında enstitü müdürlüğünce belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan benzerlik raporuna göre, tezin benzerlik oranı %30'u geçmemektedir.

Bu çalışma için 2023/90 Araştırmalar Etik Kurulundan 2023/5 sayısı ile etik izin alınmıştır.

.....
ABDULRAHMAN MOHAMMEDAEED

ÖZET

SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTESİNDE OKUYAN ÖĞRENCİLERİN ÇATIŞMA YÖNETİM STİLLERİ İLE İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ YÜKSEK LİSANS TEZİ

**ABDULRAHMAN MOHAMMEDAEED
BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SPOR YÖNETİCİLİĞİ ANABİLİM DALI
(TEZ DANIŞMANI: DR. ÖĞR. ÜYESİ DEVRİM BULUT)
BOLU, TEMMUZ - 2024**

(XII + 83)

Bu araştırmada, Spor Bilimleri Fakültesinde okuyan öğrencilerinin çatışma yönetimi stilleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi daha yakından incelemek amaçlanmıştır. Araştırmaya Spor Bilimleri Fakültesinde okuyan 421 öğrenci katılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı anket tekniğinden yararlanılmıştır. Verilerin analizinde, yüzde, frekans, t test, Kruskal Wallis H testi ve Pearson ve Sperman kullanılmıştır. Araştırma sonucunda öğrencilerin çatışma yönetim stiller algıları incelendiğinde, sırasıyla yönetici rekabet stilini, uyum stilini, kaçınma stilini, uzlaşma stilini ve iş birliği stilini kullandıkları bulunmuştur. Çatışma yönetimi stilleri alt boyutları ile tanımlayıcı istatistiklere bakıldığında sadece yönetici rekabet boyutu ile cinsiyet, düzenli spora katılım, iletişim ile ilgili ders/kurs alma ve babanın eğitim düzeyi değişkenleri arasında anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin İletişim becerileri algılarında en çok iletişim ilke ve temel becerilerini tercih ettikleri görülmektedir. İletişim becerilerine ilişkin alt boyutlar ve tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde sadece iletişim ilke ve temel becerileri alt boyutu ile iletişim ile ilişkili ders/kurs alma ve düzenli spora katılım alt boyutları arasında anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak iletişim becerileri alt boyutları ile çatışma yönetim stillerine ait alt boyutlar arasındaki ilişki incelendiğinde ise her iki ölçeğin de tüm alt boyutlarının birbirleri ile pozitif yönde anlamlı ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

ANAHTAR KELİMELEER: Çatışma, Çatışma Yönetimi, İletişim, İletişim Becerileri

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN CONFLICT MANAGEMENT STYLES AND COMMUNICATION SKILLS OF STUDENTS IN THE FACULTY OF SPORTS SCIENCES

MASTER THESIS

ABDULRAHMAN MOHAMMEDAEED

BOLU ABANT IZZET BAYSAL UNIVERSITY

INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES

DEPARTMENT OF SPORTS MANAGEMENT

(SUPERVISOR: DR. STUD. MEMBER OF, DEVRİM BULUT)

BOLU, JULY 2024

(XII + 83)

In this study, it was aimed to examine the relationship between conflict management styles and communication skills of students studying at the Faculty of Sport Sciences more closely. A total of 421 students studying at the Faculty of Sport Sciences participated in the study. In the research, data collection tool was utilized by questionnaire technique. In the analysis of the data, percentage, frequency, t test, Kruskal Wallis H test and Pearson and Sperman were used. As a result of the research, when the students' perceptions of conflict management styles were examined, it was found that they used executive competition style, adaptation style, avoidance style, compromise style and cooperation style respectively. When the descriptive statistics of the sub-dimensions of conflict management styles were examined, it was concluded that there was a significant difference only between the executive competition dimension and the variables of gender, regular participation in sports, taking courses/courses on communication and father's education level. When the sub-dimensions and descriptive statistics related to communication skills were examined, it was concluded that there was a significant difference only between the sub-dimension of communication principles and basic skills and the sub-dimensions of taking courses/courses related to communication and regular participation in sports. Finally, when the relationship between the sub-dimensions of communication skills and the sub-dimensions of conflict management styles was analyzed, it was concluded that all sub-dimensions of both scales had a significant positive relationship with each other.

KEYWORDS: Conflict ,Conflict Management, Communication Skills

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
KABUL VE ONAY SAYFASI	iii
ETİK BEYAN.....	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLO LİSTESİ	ix
TEŞEKKÜR	xii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	7
1. LİTERATÜR TARAMASI	7
1.1 Araştırmanın Kuramsal Çerçevesi	7
1.1.1 Çatışmanın Kelime Anlamı ve Tarihi Gelişim Süreci	7
1.1.2 Çatışma Kavramı	7
1.1.2.1 Çatışma Yaklaşımları	8
1.1.2.1.1 Geleneksel Yaklaşım	8
1.1.2.1.2 Davranışçı Yaklaşım.....	9
1.1.2.1.3 Modern Yaklaşım	9
1.1.2.2 Çatışma Türleri.....	10
1.1.2.2.1 Fonksiyonelliğine Göre Çatışmalar.....	10
1.1.2.2.1.1 Fonksiyonel Olan Çatışmalar.....	10
1.1.2.2.1.2 Fonksiyonel Olmayan Çatışmalar.....	11
1.1.2.2.2 Taraf Olma Durumuna Göre Çatışmalar	11
1.1.2.2.2.1 İçsel Çatışmalar.....	12
1.1.2.2.2.2 Dışsal Çatışmalar	12
1.1.2.2.2.3 Karma Çatışmalar	12
1.1.2.2.2.4 Kişisel Çatışmalar	12
1.1.2.3 Çatışma Nedenleri.....	12
1.1.2.3.1 Çıkar Çatışmaları	12
1.1.2.3.2 Değer ve İnanç Farklılıkları	13
1.1.2.3.3 İletişim Sorunları	13
1.1.2.3.4 Güç Dengesizlikleri	13
1.1.2.3.5 Tarih ve Geçmiş Deneyimler	14
1.1.2.4 Çatışma Yönetim Stilleri.....	14
1.1.2.4.1 Kaçınma (Avoiding)	14
1.1.2.4.2 Uyum (Accommodating)	14
1.1.2.4.3 Müzakere (Negotiating).....	14
1.1.2.4.4 Zorlama (Competing)	15
1.1.2.4.5 Uzlaşma (Compromising).....	15
1.2 Literatür Taraması	15
1.3 İletişim Kavramı	16
1.3.1 İletişim Kuramları Ve Yaklaşımları	18

1.3.1.1	İletişim Şekilleri	18
1.3.1.1.1	Kişi İçi İletişim	19
1.3.1.1.2	Kişilerarası İletişim.....	20
1.3.1.1.3	Örgüt İçi İletişim.....	21
1.3.1.1.4	Kitle İletişimi	22
1.3.1.2	İletişim Süreci ve Öğeleri	24
1.3.1.2.1	Kaynak	25
1.3.1.2.2	Alıcı	25
1.3.1.2.3	Kanal.....	25
1.3.1.2.4	Şifreleme.....	26
1.3.1.2.5	Mesaj.....	26
1.3.1.2.6	Geri Bildirim.....	26
1.3.1.2.7	Gürültü	26
1.3.1.3	İletişimi Engelleyen Unsurlar ve Engelleri Aşma Yöntemi....	27
1.3.1.3.1	Fiziksel Engeller	27
1.3.1.3.2	Psikolojik Engeller.....	27
1.3.1.3.3	Dil ve Kültürel Engeller.....	27
1.3.1.3.4	Sosyal Engeller	28
1.3.2	İletişim Çeşitleri	28
1.3.2.1	Sözlü İletişim	28
1.3.2.2	Yazılı İletişim.....	28
1.3.2.3	Görsel İletişim.....	29
1.3.2.4	Beden Dili	29
1.3.2.5	İşyeri İletişimi	29
1.3.2.6	Medya İletişimi	30
1.3.2.7	Kültürel İletişim	31
1.3.2.8	Dijital İletişim	31
1.3.3	İletişim Becerileri	32
1.3.3.1	Etkileyici Konuşma.....	32
1.3.3.2	Empatik İletişim	33
1.3.3.3	Beden Dili	33
1.3.3.4	Etkin Dinleme	34
1.3.3.5	Algı.....	34
1.3.4	Örgütsel İletişim	34
1.3.5	Örgütte İletişim Tipleri.....	35
1.3.5.1	Formal İletişim	35
1.3.5.2	İnformal İletişim.....	36
1.4	Literatür Taraması	36
İKİNCİ BÖLÜM		39
2. YÖNTEM		39
2.1	Araştırma Modeli.....	39
2.2	Evren ve Örneklem	39
2.2.1	Evren.....	39
2.2.2	Örneklem	39
2.3	Veri Toplama Aracı	40
2.4	Verilerin Toplanması	40
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM		41
3. BULGULAR		41

SONUÇ	60
KAYNAKLAR	72
EKLER	79



TABLO LİSTESİ

sayfa

Tablo 3.1. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin tanımlayıcı istatistikleri	41
Tablo 3.2. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stillerine ilişkin algıları.....	42
Tablo 3.3. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin yaş değişkeni ve çatışma yönetim stillerinin karşılaştırılması	42
Tablo 3.4. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin cinsiyet değişkeni ile çatışma yönetim stilleri ölçek toplam puanlarının karşılaştırılması....	43
Tablo 3.5. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri alt boyutları ile cinsiyet değişkeninin karşılaştırılması	43
Tablo 3.6. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri toplam ölçek ve alt boyutları ile sınıf düzeyinin karşılaştırılması	44
Tablo 3.7. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri toplam ölçek ve alt boyutları ile düzenli spor değişkeninin karşılaştırılması	45
Tablo 3.8. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri toplam ölçek ve alt boyutları ile iletişim ile ilgili der/kurs alma değişkeninin karşılaştırılması.....	46
Tablo 3.9. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri toplam ölçek ve alt boyutları ile babanın eğitim düzeyi kruskal wallis h testi	47
Tablo 3.10. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri toplam ölçek ile iletişim ile ilgili ders veya kurs alma değişkeninin karşılaştırılması	48
Tablo 3.11. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri alt boyutları ile iletişim ile ilgili eğitim alıp almama durumunun karşılaştırılması	49
Tablo 3.12. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri algıları.....	50
Tablo 3.13. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ile yaş değişkeninin karşılaştırılması.....	50
Tablo 3.14. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ve alt boyutları ile cinsiyete değişkeninin karşılaştırılması	51
Tablo 3.15. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ve alt boyutları ile sınıf değişkeninin karşılaştırılması.....	52
Tablo 3.16. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ve alt boyutları ile düzenli spor yapma değişkeninin karşılaştırılması	53
Tablo 3.17. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ve alt boyutları ile iletişim ile ilgili ders/kurs alma değişkeninin karşılaştırılması.....	54
Tablo 3.18. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ile babanın eğitim düzeyi değişkeninin karşılaştırılması	55

Tablo 3.19. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri alt boyutları ile babanın eğitim düzeyi değişkeninin karşılaştırılması...	55
Tablo 3.20. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek puanı ile annenin eğitim düzeyi değişkeninin karşılaştırılması	56
Tablo 3.21. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri alt boyutları ile annenin eğitim düzeyi değişkeninin karşılaştırılması...	57
Tablo 3.22. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam puanı ile çatışma stilleri alt boyutları korelasyon analizi	58
Tablo 3.23. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma stilleri ölçeği toplam puanları ile iletişim becerileri alt boyutları korelasyon analizi.....	58



TEŞEKKÜR

Danışmanım ve çok sevgili hocam Dr. Öğr. Üyesi Devrim BULUT tez boyunca benden esirgemediği manevi her türlü katkılarından dolayı teşekkür ederim. Beni tez sürecimde manevi açıdan yalnız bırakmayan ve desteklerini esirgemeyen aileme teşekkürü bir borç bilirim. Arkadaşıma manevi desteklerinden dolayı teşekkür ederim.



GİRİŞ

İnsan sosyal bir varlıktır. İnsanın doğası gereği diğer insanlarla bir bütün halinde yaşaması gerekiyor. İnsanların diğer insanlarla ilişkileri, bir arada olma zorunluluğunun altında iki temel neden vardır. İlk olarak biyolojik varlık olan insanın temel ihtiyaçları vardır. Bunları tek başına gideremez. İhtiyaçları doğrultusunda diğer insanlarla iletişime geçmek zorundadır. Çünkü insan tek başına doğanın güçlükleriyle baş edemiyor. İnsanların bir arada grup şeklinde yaşamaları böylece temel ihtiyaçlarını giderme yolunda kolaylık sağlıyor.

İnsanlar, doğaları gereği toplumsal bağlar kurma ve sürdürme ihtiyacı duyarlar. Bu sosyal bağlar, insanların bireysel ve toplumsal ihtiyaçlarını karşılayan karmaşık ve derin ilişkilerin temelini oluşturur (Altınışik, 2019). Sosyal ilişkiler, insanların duygusal, zihinsel ve fiziksel sağlığı üzerinde derin etkilere sahiptir ve aynı zamanda toplumsal düzenin ve kurumların işleyişini şekillendirir (Kara, 2011). Öte yandan, örgütsel ilişkiler, modern toplumlarda büyük bir öneme sahiptir. İş dünyası, kamu sektörü ve sivil toplum kuruluşları gibi örgütler, insanların profesyonel ve ekonomik hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olurken, aynı zamanda bu bireylerin bir arada çalışma şekillerini ve birlikte hareket etme yeteneklerini de şekillendirir (Kalyon, 2006).

Örgütsel ilişkiler, birçok farklı boyutta incelenebilir, bu boyutlar arasında liderlik, iş memnuniyeti, motivasyon ve çatışma yönetimi gibi konular bulunur (Çağlayan, 2006) ve sosyal ilişkiler içerir. Sosyal ilişkiler, insanlar arasındaki etkileşimleri inceler (Bridge, 2007). En fazla sosyal ilişkilerin olduğu örgütler içerisinde de spor örgütleri gösterilebilir. Bu örgütler içerisinde spor organizasyonları, spor yönetimi, profesyonel spor branşları, spor eğitimi veren kurumlar, özel spor kurumları, spor basını vb. gibi birçok alan yer almaktadır. Aynı zamanda spor organizasyonları, takımlar, antrenörler, oyuncular, taraftarlar ve sponsorlar gibi birçok farklı paydaşın karmaşık bir etkileşimini içermektedir (Basım ve Argan, 2009). Bu nedenle, spor yöneticileri, bu sosyal ilişkileri anlamak ve yönetmek zorundadır. Bu bağlamda düşünüldüğünde iyi bir sosyal ilişki, takım içi uyumu artırabilir, sponsorluk anlaşmalarını güçlendirebilir ve taraftarların bağlılığını artırabilmektedir.

Ancak, olumsuz sosyal ilişkiler, organizasyon içi çatışmaları tetikleyebilir ve organizasyonun itibarını zedeleme potansiyeline sahiptir.örgütsel yapı, bir

organizasyonun hiyerarşisini, işlevlerini ve karar alma süreçlerini tanımlar (Cüceloğlu, 2013). Örgütsel yapı, liderlik stratejilerini, iletişim pratiğini ve insan kaynakları yönetimini etkileyebilmektedir. Bu bağlamda düşünüldüğünde, organizasyonun yapısı, kararlarının nasıl alındığını, bilgi akışını ve sorumlulukları şekillendirebilmektedir (Özcan, 2006). İnsan davranışı, bireylerin düşünce, duygu ve eylemlerini inceleyen bir disiplindir (McQualin ve Windalh, 2010).

İnsanların çeşitli koşullar altında nasıl tepki verdiklerini, neden bazı davranışları sergilediklerini ve bu davranışların nasıl değiştirilebileceğini anlamaya çalışmaktadır (Gökçe ve Şahin, 2001). Spor yöneticiliği bağlamında, sporcu motivasyonu, takım içi etkileşimler ve taraftar davranışları gibi konular, insan davranışının önemli bileşenlerini oluşturmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2002).

Bu nedenle spor yöneticilerinin, sporcuların performansını artırmak, taraftar bağlılığını güçlendirmek ve organizasyon içindeki ilişkileri yönetmek için insan davranışını anlaması önemlidir (Bridge, 2007). Günümüz dünyasında spor, sadece bedensel yetenekleri geliştirmenin ötesine geçerek birçok toplumsal, kültürel ve ekonomik boyutu olan önemli bir fenomeni haline gelmiştir (Yılmaz, 2008). Spor, insanların fiziksel sağlığını sürdürmesinin yanı sıra kişisel gelişimlerine katkıda bulunurken toplumsal bağları güçlendirerek ekonomik kalkınmayı teşvik etmektedir (Kalyon, 2006).

Sporun bu çok yönlü yapısı, spor bilimleri eğitimi alan öğrencilerin geniş bir yelpazede yetkinlikler kazanmalarını gerektirmektedir (Dökmen, 2008). Bu kapsamda değerlendirildiğinde çatışma yönetimi, insan ilişkilerinin temel bir parçasını oluşturmakta ve spor bilimleri öğrencileri için özellikle kritik bir önem içermektedir. Spor takımlarında, koçlarla ve diğer spor yöneticileriyle etkileşim kurarken veya spor etkinliklerini yönetirken, çatışmalar kaçınılmazdır (Güngör, 2013). Bu çatışmaların nasıl yönetildiği ve çözüldüğü, takımların başarısını ve spor organizasyonlarının işleyişini büyük ölçüde etkileyebilmektedir (Özcan, 2006). İletişim becerileri ise spor bilimleri öğrencilerinin etkili bir şekilde bilgi iletebilme, dinleyebilme ve iş birliği yapabilme yeteneklerini tanımlamaktadır (Işık, 2000). Bu bedenle de herhangi çatışma durumu söz konusu olduğunda spor yöneticilerinin bu çatışmatı yönetme becerilerini kullanırken etkili iletişimi de iyi bilmeleri gerekmektedir.

Bu bağlamda düşünüldüğünde spor dünyasında, takım içi iletişim, oyuncu ilişkileri ve spor organizasyonlarındaki iletişim, başarının anahtarıdır. Etkili

iletişim becerilerine sahip olan spor bilimleri öğrencileri, hem saha içinde hem de saha dışında daha iyi performans gösterebilirler. Bu bağlamda bu çalışma, spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerinin çatışma yönetimi stilleri ile iletişim becerileri arasındaki karmaşık ilişkiyi daha yakından incelemeyi amaçlamaktadır.

Spor bilimleri öğrencilerinin bu iki önemli beceri arasındaki bağlantıyı anlaması, spor eğitimi programlarını daha iyi tasarlamamıza ve öğrencileri bu konularda daha etkili bir şekilde eğitmeye yardımcı olabilir. Ayrıca, bu çalışma, spor bilimleri öğrencilerinin kişisel ve mesleki gelişimlerine katkıda bulunarak, spor endüstrisindeki liderlik pozisyonlarına daha iyi hazırlanmalarına yardımcı olabilir (Gökçe ve Şahin, 2001).

Problem Cümlesi

Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetimi stilleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi bu araştırmanın problem cümlesini oluşturmaktadır.

Alt Problemler

Araştırmanın problemini çözümleyebilmek adına aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

- Spor Bilimleri Fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetimine ilişkin algıları nelerdir?
- Araştırmanın demografik değişkenleri;
 - Yaş
 - Cinsiyet
 - Sınıf düzeyi
 - Düzenli spora katılım
 - İletişim ile ilgili ders/kurs alma durumu
 - Ebeveynlerin eğitim düzeyi değişkenleri ile çatışma yönetim stilleri arasında fark var mıdır?
- Spor Bilimleri Fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerilerine ilişkin algıları nelerdir?
- Araştırmanın demografik değişkenleri;
 - Yaş
 - Cinsiyet
 - Sınıf düzeyi
 - Düzenli spora katılım

- İletişim ile ilgili ders/kurs alma durumu
 - Ebeveynlerin eğitim düzeyi değişkenleri iletişim becerileri arasında fark var mıdır?
- Çatışma yönetim stilleri ile iletişim becerileri arasında ilişki var mıdır?

Araştırmanın Amacı

Dinamik ve sosyal bir varlık olan insan farklı değer ve tutumlara sahiptir. İnsan, bulunduğu her ortamda kendi değer ve tutumlarına ilişkin görüşlerini dile getirmek veya karşısındaki bireyi dinlemek, anlamak, eleştirmek, ortak noktada karar kılmak ve karşılıklı iletişimi etkili bir şekilde kullanmak isteyecektir. Ancak birey bu iletişimi sadece kendi sosyal çevresinde değil iş ortamında da uygulamak zorundadır. Bilindiği üzere, insanlar zamanlarının çoğunu kendi kişisel çevrelerinde değil iş ortamında geçirmektedir. Bulundukları örgütte bu kadar zaman geçirmek, örgüt amaçlarını gerçekleştirmek ve kurum içi iş birliğini sağlamak için de mutlaka bireyler arası, birimler arası ve örgütler arası iletişim kurmak zorundadır. Ancak bu kadar farklı unsurun birbirini takip etmesi, iletişimde ve etkileşimde bulunan bireyler arasında birçok zıtlışmayı ve anlaşmazlıkları da ardından getirecektir. Bu nedenle, bu araştırma ile; Spor Bilimleri Fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin çatışma yönetimi stilleri alt boyutları ile iletişim becerileri alt boyutları arasındaki ilişkiyi incelemek ve bunu takiben çatışma yönetim stilleri ile iletişim becerilerinin tanımlayıcı istatistiklerle ilişkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın Önemi

Spor, modern toplumun önemli bir parçası olarak kabul edilir ve spor bilimleri eğitimi, öğrencilere hem akademik hem de uygulamalı bir perspektiften sporun nasıl işlediğini ve yönetildiğini anlama fırsatı sunar (Işık, 2000). Günümüzde spor, sadece fiziksel yetenekleri değil aynı zamanda liderlik, iletişim ve karar verme becerilerini de gerektiren karmaşık bir organizasyon haline gelmiştir (Bridge, 2007). Sporun içerisinde tarih, yönetim, organizasyon, ekonomi, medya, basın vb. gibi birçok olgunun olması da aynı zamanda kaygıyı coşkuyu, başarıyı fiziksel yeteneği ve hareketi beraberinde getirmektedir.

Bunun yanında bu organizasyonların yönetimi, başarıyı etkileyen birçok faktörü içermektedir. Bu faktörlerden en önemlilerinden birisi de yöneticiler, birey, bireyler arası bireyler arası veya gruplar arasındaki çatışmaları yönetebilmektir

(Özcan, 2006). Spor organizasyonlarında etkili iletişim ve çatışma yönetimi, başarılı bir şekilde yönetilen organizasyonlar için son derece önemlidir (Cüceloğlu, 2013). Bu nedenle özellikle spor yönetimi, antrenör-oyuncu ilişkileri, takım içi iletişim ve sporcuların motivasyonu gibi alanlarda, iletişim ve çatışma yönetimi becerileri spor profesyonelleri için büyük bir avantaj sağlayabilmektedir (Altınışik, 2019). Bu çalışma, spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri ile iletişim becerileri kavramlarını anlama ve arasındaki ilişkiyi analiz etme gerekliliğini vurgulamaktadır. Ayrıca, hem akademik literatüre yeni bir katkı sağlayacak hem de spor yönetimi eğitiminde ve uygulamasında önemli pratik sonuçlar üretebilecektir.

Ayrıca, bu araştırma spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin müfredatlarında yer alan “çatışma yönetimi” dersi ve “örgütlerde iletişim” dersini öğrenmelerinin de etkililiğini ortaya çıkarması açısından da önem arz etmektedir. bu çalışmanın bir diğer önemi ise spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin kişisel ve profesyonel gelişimlerine katkıda bulunabilecek sonuçlar üretecek olmasıdır (Eren, 2010). Elde edilen bulgular, öğrencilerin iletişim becerilerini ve çatışmayı yönetme becerilerini geliştirmelerine rehberlik ederek eğitim programlarının tasarlanmasına katkı oluşturabilir (Çağlayan, 2006).

Sayıtlar

- Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri ile iletişim becerileri arasında ilişki olduğu varsayılmaktadır.
- Araştırmaya katılan örneklem grubunun araştırmada kullanılan ölçekleri gönüllü olarak ve samimi bir şekilde cevaplandıkları kabul edilmiştir.
- Araştırmanın konusu doğrultusunda ulaşılan kaynaklarından temin edilen bilgilerin objektifliği yansıttığı kabul edilmiştir.

Sınırlılıklar

- Bu araştırmaya Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Spor bilimleri fakültesinde okuyan 2023-2024 eğitim öğretim yılına kayıtlı öğrenciler ile sınırlıdır.
- Araştırmada incelenen çatışma yönetimi stilleri, Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği’nin değerlendirdiği niteliklerle, iletişim düzeyleri ise İletişim Becerileri Ölçeği’nin değerlendirdiği niteliklerle sınırlıdır.
- Bu araştırma tez süresi ile sınırlıdır.

Tanımlar

Çatışma; Örgüt içerisindeki bireylerin, kendisiyle, birbiriyle, guruplarla ve diğer örgütlerle düşünce, amaç, inanç, statü, değer ve kültürel farklılıklarından doğan uyuşmazlığı ve anlaşmazlığıdır (Bulut, 2005;7).

Çatışma Yönetimi; Örgütsel öğrenme ve etkililik amaçları doğrultusunda, işlevsel olmayan çatışma sonuçlarının minimize edilmesi ve işlevsel sonuçların ise maksimize edilmesi için etkili stratejilerin tasarlanması ve uygulanması sürecini ifade eder (Rahım ve Clement, 2002;302).

İletişim; İletişim genel olarak bilgi, fikir ve duyguların bir kimseden diğerine geçme süreci olarak tanımlanır (Yetim A.A. ve Cengiz R., 2016;45).

İletişim Becerileri; İletişim becerileri, düşüncelerinizi ve duygularınızı diğer taraflara iletmek veya etrafınızda olup bitenleri ifade etmek gibi farklı türde bilgiler verirken veya alırken kullandığınız yeteneklerdir (Hartley, 2014).

BİRİNCİ BÖLÜM

1. LİTERATÜR TARAMASI

1.1 Araştırmanın Kuramsal Çerçevesi

Bu bölümde araştırmanın amacını oluşturan çatışma yönetimi ve iletişim becerileri kavramları detaylı olarak ele alınmıştır.

1.1.1 Çatışmanın Kelime Anlamı ve Tarihi Gelişim Süreci

Çatışma", kelime olarak karşıt görüş, ilgi veya hedefler arasındaki anlaşmazlık veya mücadeleyi ifade eder. Kökeni itibarıyla, çeşitli dillerdeki karşılıklarında genellikle "savaşmak", "mücadele etmek" veya "karşı koymak" gibi anlamlara gelir (Barlı, Ö.,2007)

Tarihsel gelişimi boyunca, çatışma kavramı sadece fiziksel çarpışmaları değil, aynı zamanda fikir, değer ve inanç sistemleri arasındaki çatışmaları da kapsayacak şekilde evrilmiştir. İnsanlık tarihi boyunca, çatışma hem bireysel hem de toplumlar arası ilişkilerin kaçınılmaz bir parçası olmuş ve sosyal, ekonomik, politik ve kültürel dinamiklerin şekillenmesinde önemli bir rol oynamıştır (Dökmen, Ü.,2008).

1.1.2 Çatışma Kavramı

Çatışma, insan ilişkilerinin ve örgütlerin doğal bir parçasıdır ve tarih boyunca insanların karşılaştığı bir olgudur (Çelik, 2011). Çatışma, farklı görüşler, değerler, ihtiyaçlar veya hedefler arasındaki çatışan çıkarların sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Çatışma, bir veya daha fazla taraf arasındaki anlaşmazlıkların veya çıkar çatışmalarının sonucu olarak ortaya çıkan bir durumu ifade etmektedir (George ve Jones, 1996). Çatışma, farklı beklentiler, değerler, ihtiyaçlar veya hedefler arasındaki uyumsuzluğun bir sonucu olarak ortaya çıkabilmekte bu nedenle, çatışma sadece bir anlaşmazlık veya sürtüşme olarak değil, aynı zamanda potansiyel bir fırsat olarak da görülmektedir (Akyar, 2012). Çünkü çatışma, farklı bakış açılarını ve perspektifleri ortaya çıkararak yeni fikirlerin ve çözümlerin bulunmasına katkıda bulunabilir (Şentürk, 2006). Çatışma, farklı düşünce tarzlarını ve perspektifleri bir araya getirerek yeni fikirlerin ve inovasyonun kaynağı olabileceği potansiyeline sahiptir (Oktay, 2016).

Farklı görüşlerin çatışması, problemlere yeni ve yaratıcı çözümler bulunmasına katkı sağlamaktadır (Oktaç, 2016). Ayrıca çatışma, kişilerin ve örgütlerin öğrenme ve gelişme süreçlerinin bir parçasıdır (Gökçe ve Şahin, 2001). Hatalardan ders çıkarılması ve sürekli iyileştirme çabaları, çatışmanın bir sonucu olarak ortaya çıkabilmektedir (Kaushal ve Kwantes, 2006). Farklı bakış açılarının çatışması, daha iyi kararların alınmasına destekler. Kararlar, farklı perspektiflerin dikkate alınmasıyla daha kapsamlı ve etkili hale gelmektedir (George ve Jones, 1996). Çatışma, iletişim becerilerini geliştirme fırsatı sunmaktadır. Sorunların açıkça ifade edilmesi ve dinleme becerilerinin geliştirilmesi, iletişim yeteneklerini artırabilmektedir. Ayrıca grup içi dinamiklerin anlaşılmasına yardımcı olmaktadır (Ertürk, 2013). Böylece grup üyeleri arasındaki çatışmaların yönetilmesi, daha sağlıklı grup ilişkilerine kurulmasını sağlamaktadır.

1.1.2.1 Çatışma Yaklaşımları

Çatışma, insan ilişkilerinin ve örgütlerin doğal bir parçasıdır ve farklı bakış açıları, değerler, hedefler veya ihtiyaçlar arasındaki anlaşmazlıklardan kaynaklanır (Şentürk, 2006). Çatışmalar, bireyler arası, gruplar arası, kurumlar arası ve hatta uluslararası düzeyde ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle, çatışmaların etkili bir şekilde ele alınması ve yönetilmesi önemlidir (Koçak, 2012). Çatışma yönetimi ve iletişim becerileri, çatışma sırasında kullanılan yaklaşımları büyük ölçüde etkileyebilmektedir (Silah, 2005). İyi iletişim becerileri, taraflar arasında açık ve etkili iletişimi teşvik edebilir, anlaşmazlıkların daha hızlı çözülmesine yardımcı olabilir ve çatışma yönetiminde işbirliği ve uzlaşma yaklaşımlarının benimsenmesine olanak tanıyabilmektedir (George ve Jones, 1996). Literatür incelendiğinde çatışma ile ilgili yaklaşımlar üç başlık altında toplanmıştır. Bunlar; geleneksel yaklaşım, davranışçı yaklaşım ve modern yaklaşımdır.

1.1.2.1.1 Geleneksel Yaklaşım

Geleneksel çatışma yaklaşımı, çatışmayı insanlar arasında farklılıkların doğal bir sonucu olarak kabul etmektedir (Şentürk, 2006). Bu yaklaşım, çatışmanın kişisel çatışmalar, toplumsal değişimler ve insanların öğrenme süreçleri yoluyla yeni fikirler ve perspektiflerin ortaya çıkmasına katkı sağlayan bir süreç olduğunu vurgulamaktadır. Geleneksel çatışma yaklaşımı, çatışmanın olumlu sonuçlarına dikkat çekerken, aynı zamanda çatışma yönetiminin ve çözümünün önemini vurgular (Silah, 2005). Geleneksel yaklaşıma göre;

Çatışmanın yaşandığı bir yerde bireyler arasında stres, kopukluklar ve yalnızlaşma kaçınılmazdır. Böyle bir durumda alınacak kararlar ve yaptırımlar iş verimsizliğine sebep olabilmektedir (Altuğ, 1997). Fakat çatışma ile birlikte yeni fikirlerin ve perspektiflerin ortaya çıkmasına katkı sağlayabilmektedir. Burada önemli bir nokta ise çatışmanın iyi bir şekilde yönetilmesidir. İyi çatışma yönetimi, olumlu sonuçların elde edilmesine yardımcı olabilmektedir (Robbins, 1998). Bu durum da davranışçı yaklaşımın temelini oluşturmuştur (Şentürk, 2006).

1.1.2.1.2 Davranışçı Yaklaşım

Davranışçı yaklaşımın tarihsel gelişimi, 20. yüzyılın başlarına kadar uzanır. İlk olarak Ivan Pavlov'un klasik koşullanma çalışmaları ve John B. Watson'ın davranışçılığı tanıttığı dönemde ortaya çıktı. Daha sonra, B.F. Skinner'ın operant koşullanma teorisi ve Albert Bandura'nın sosyal öğrenme teorisi gibi önemli teoriler geliştirildi. Bu teoriler, davranışçı yaklaşımın temelini oluşturdu. Davranışçı yaklaşımının çıkış noktası, gelebekselsel yaklaşıma bir tepki olarak doğduğunu söylenebilir (Budak ve Budak, 2010).

Davranışçı yaklaşım, öğrenme teorileri aracılığıyla eğitim süreçlerini anlamamıza ve geliştirmemize yardımcı olur (Goebel, 2004). Bu yaklaşım, öğrenme materyallerinin ve yöntemlerinin tasarlanmasında önemli bir rol oynamaktadır. Davranışçı terapiler, psikolojik bozuklukların tedavisinde etkilidir (Silah, 2005). Örneğin, bilişsel davranışçı terapi, depresyon ve anksiyete gibi bozuklukların yönetiminde yaygın olarak kullanılmaktadır (Akyar, 2012). Davranışsal yaklaşımçı çatışmaların bireyler ya da gruplar arasındaki farklılıklardan kaynaklandığını ileri sürmüştür. Bu nedenle çatışmaların ortadan kaldırılabilmesi için farklılıkların yok edilmesi gerektiğini vurgulamışlardır (Sökmen ve Yazıcıoğlu, 2005).

1.1.2.1.3 Modern Yaklaşım

Modern yaklaşımın tarihi kökenleri, 19. ve 20. yüzyıllara kadar uzanır. Bu dönemde bilim, sanat, felsefe ve toplum büyük değişimler yaşamıştır. Sanayi Devrimi ve bilimsel keşifler, insanların doğaya ve evrene yönelik anlayışlarını derinlemesine değiştirdi. Bu dönemde pozitivist bilim anlayışı da yaygınlaşmasını sağlamıştır. Modern yaklaşım diğer yaklaşımların aksine çatışmayı benimser ve örgüt için faydasının olduğunu savunur (Gökçe ve Şahin, 2001).

Modern yaklaşım, karmaşıklığı kabul eder ve bir olayın veya konunun birden fazla perspektiften anlaşılması gerektiğini vurgular (Silah, 2005).

Tek bir açıklama veya teori yerine çoklu bakış açılarına açıktır. Ayrıca İnsanın aktif bir rol oynadığı, toplumsal normlara ve yapıları sorgulama özgürlüğüne sahip olduğu bir bakış açısını benimsemektedir (Altuğ, 1997) Modern yaklaşım, farklı disiplinlerin sınırlarını aşar ve farklı alanlardan gelen bilgiyi bir araya getirir. Bu, çeşitli perspektiflerin ve yöntemlerin kullanılmasını teşvik etmektedir (Budak ve Budak, 2010). Bu bağlamda modern yaklaşım, karmaşıklığı ve çoklu perspektifleri kabul eden, özgürlüğü ve insancılığı vurgulayan bir teorik çerçeve olarak önemli bir rol oynar. Bilim, sanat, felsefe ve toplum gibi birçok alanda etkisi bulunan bu yaklaşım, insanların dünya ve kendileri hakkındaki anlayışını derinleştirir ve yeni fırsatlar ve zorluklar sunmaktadır (Bakan ve Yeşil, 2006).

1.1.2.2 Çatışma Türleri

Çatışma, insan ilişkileri, toplumsal yapılar ve uluslararası ilişkiler üzerinde önemli bir etkiye sahip bir olgudur (Koçak, 2012). İnsanlar veya gruplar arasındaki farklı çıkarlar veya hedefler çatışmalara yol açabilir. Kaynakların paylaşımı veya rekabet, bu tür çatışmaların nedenleri olabilmektedir. Ayrıca farklı değerler, inançlar ve kültürel arka planlar, çatışmalara yol açabilmektedir. İletişim eksikliği veya yanlış anlama, çatışmaların temel nedenlerinden biri olabilir (Gökçe ve Şahin, 2001). Literatürde bu alanda yapılan çalışmalar incelendiğinde fonksiyonelliğine göre çatışmalar, taraf olma durumuna göre çatışmalar, ortaya çıkış şekline göre çatışmalar ve örgüt içindeki yerine göre çatışmalar olarak dört başlık altında değerlendirilmiştir (Altuğ, 1997).

1.1.2.2.1 Fonksiyonelliğine Göre Çatışmalar

Çatışmaların fonksiyonelliğini, yani işlevlerini yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde fonksiyonel olan çatışmalar ve fonksiyonel olmayan çatışmalar olmak üzere iki alt başlıkta değerlendirilmiştir.

1.1.2.2.1.1 Fonksiyonel Olan Çatışmalar

Fonksiyonelliğine göre çatışmalar genellikle farklı fikirlerin ve görüşlerin açıkça ifade edildiği, sorunların çözülmesine ve gelişmeye katkı sağladığı durumlarda ortaya çıkmaktadır (Altuğ, 1997).

Fonksiyonel çatışma, bir grup veya birey arasındaki farklı görüşlerin ve fikirlerin tartışılması ve ele alınması yoluyla sorunların çözülmesine yardımcı olabilmektedir. Bu tür çatışmalar, yeni ve daha etkili çözüm yollarının geliştirilmesine katkı sağlayabilir (Ertürk, 2013).

Ayrıca yaratıcı düşünme ve inovasyonun teşvik eder ve bireylerin ve grupların hataların ve başarısızlıkların açıkça tartışılması, kişisel ve profesyonel büyümeye katkı sağlamaktadır (Maktav, 2013). Örnek olarak, iş yerinde bir projenin yönetimi sırasında, ekip üyeleri arasında farklı fikirlerin çatışması, daha iyi bir projenin ortaya çıkmasına katkı sağlayabilir. Farklı bakış açıları, projenin eksikliklerinin tanımlanmasına ve daha iyi çözümlerin bulunmasına yardımcı olabilir (Koçel, 2010). Bu nedenle, fonksiyonel çatışma, işbirliği ve yenilik için bir fırsat olarak görülebilir.

1.1.2.2.1.2 Fonksiyonel Olmayan Çatışmalar

Fonksiyonel olmayan çatışma veya disfonksiyonel çatışma, olumsuz sonuçlar doğuran veya sorunların çözümüne katkıda bulunmayan bir tür çatışma türünü ifade etmektedir (Gökçe ve Şahin, 2001). Bu tür çatışma, genellikle taraflar arasında gerginlik, hoşnutsuzluk veya zararlı etkiler yaratır. Fonksiyonel olmayan çatışmalar, aşağıdaki özelliklere sahip olabilir:

- Taraflar arasında kötü veya etkili olmayan iletişim, çatışmanın temel nedenlerinden biri olabilir. Yanlış anlama, yanlış iletilen mesajlar veya eksik iletişim, çatışmanın büyümesine neden olabilir.
- Taraflar, kişisel olarak birbirlerini eleştirir veya suçlarlar. Bu, çatışmanın duygusal bir hale gelmesine neden olabilir.
- Taraflar arasında çıkarlarını koruma konusunda büyük bir direnç vardır ve bu, sorunların çözülmesini zorlaştırabilir. İnsanlar, kendi çıkarlarını diğerlerinin çıkarlarından daha önemli olarak görürler. Örnek olarak, bir iş yerindeki disfonksiyonel bir çatışma, işbirliği eksikliği, düşük morale yol açabilir ve iş performansını olumsuz etkileyebilir (Gürüz ve Gürel, 2006). Aynı zamanda, kişisel saldırılar ve düşmanca davranışlar, çalışanların işbirliği yapmasını zorlaştırabilir (Topaloğlu ve Koç, 2002). Fonksiyonel olmayan çatışmaların çözümü genellikle çatışma yönetimi teknikleri, arabuluculuk veya iletişim becerileri geliştirme gibi yaklaşımları içermektedir (Koçel, 2010).

1.1.2.2.2 Taraf Olma Durumuna Göre Çatışmalar

Taraf Olma Durumuna Göre Çatışmalar kavramı çatışmaları taraf veya tarafların durumlarına göre sınıflandıran bir kavramdır (Gürüz ve Gürel, 2006).

Bu sınıflandırma, çatışmalara katılan tarafların çatışma içindeki rollerini ve pozisyonlarını tanımlar. Tarafların durumlarına göre çatışmalar, genellikle dört ana kategoriye ayrılır.

1.1.2.2.2.1İçsel Çatışmalar

Bu tür çatışmalar, bir birey veya grup içindeki farklı bireyler veya gruplar arasında ortaya çıkar (Gürüz ve Gürel, 2006). İş yerinde, farklı bölümler arasındaki çatışmalar veya bir bireyin kişisel değerleri ile işyeri politikaları arasındaki çatışmalar içsel çatışma örneklerine örnek olabilir. Bu tür çatışmalar, organizasyon içindeki işbirliği ve uyumu etkileyebilir.

1.1.2.2.2.2Dışsal Çatışmalar

Dışsal çatışmalar, bir organizasyonun veya bireyin dışındaki diğer organizasyonlar, gruplar veya bireylerle ilişkilendirilen çatışmalar olarak tanımlanır (Eren, 2010). İş dünyasında, tedarikçilerle, müşterilerle veya rekabetçilerle yaşanan anlaşmazlıklar dışsal çatışmalara örnektir. Bu tür çatışmalar, işin sürdürülebilirliği ve rekabet gücü üzerinde etkili olabilir (Maktav, 2013).

1.1.2.2.2.3Karma Çatışmalar

Karma çatışmalar hem içsel hem de dışsal tarafların bir organizasyon veya birey ile ilişkilendirilen çatışmaları içerir (Aksoy, 2005:17). Örneğin, bir şirketin içsel bölümler arasındaki çatışmalarla birlikte müşterileri veya tedarikçileri ile yaşadığı sorunlar karma çatışmaları oluşturabilir (Koçel, 2010). Bu tür çatışmalar, organizasyonun iç işleyişi ve dışsal ilişkilerini etkileyebilir.

1.1.2.2.2.4Kişisel Çatışmalar

Kişisel çatışmalar, genellikle bireyler arasında farklılıklardan veya anlaşmazlıklardan kaynaklanır (Koçel, 2010). İş yerinde, çalışanlar arasındaki kişisel çatışmalar, farklı kişilik özellikleri, iletişim tarzları veya iş performansı ile ilgili farklılıklardan kaynaklanabilir (Gökçe ve Şahin, 2001). Bu tür çatışmalar, çalışma ortamında stresi artırabilir ve iş birliği eksikliğine yol açabilir.

1.1.2.3Çatışma Nedenleri

Çatışma bireyler veya gruplar arasında minimum düzeyden maksimum düzeye kadar çeşitli seviyelerde yaşanabilmektedir (Oktay, 2016). Çatışmanın nedenleri, bireyler, gruplar, toplumlar ve uluslararası ilişkiler düzeyinde incelenebilir. Çatışmanın temel nedenleri çeşitli şekillerde sınıflandırılabilir, ancak literatürde incelenen ana başlıklar şunlardır.

1.1.2.3.1Çıkar Çatışmaları

İnsanlar ve gruplar, sınırlı kaynaklara veya farklı çıkarlara sahip oldukları için çatışabilirler. Ekonomik, siyasi, toprak, su gibi kaynaklara erişim veya kontrol konularında çıkar çatışmaları ortaya çıkabilir (Gürüz ve Gürel, 2006).

1.1.2.3.2Değer ve İnanç Farklılıkları

Değerler ve inançlar, insanların dünya görüşünü, davranışlarını ve ilişkilerini büyük ölçüde etkileyen temel unsurlardır (Budak ve Budak, 2010). Değerler, bir toplumun veya bireyin sahip olduğu öncelikler ve önemli kabullerle ilgilidirken, inançlar, bireylerin düşündükleri şeylere ve kabullerine dayalıdır (Goebel, 2004). Değerler ve inanç farklılıkları, kültürel zenginlik ve çeşitlilik yaratmanın yanı sıra toplumsal çatışmalara ve değişimlere yol açabilir. Bu nedenle, değer ve inanç farklılıklarını anlamak ve yönetmek, toplumsal uyum ve barışın önemli bir unsuru olarak kabul edilir. İnsanların farklı değerler, inançlar ve kültürel arka planlara sahip olmaları, çatışmalara yol açabilir (Akyar, 2012). Bu tür farklılıklar, dini, etnik, siyasi veya ideolojik nedenlerle çatışmalara neden olabilir.

1.1.2.3.3İletişim Sorunları

İletişim, insanların bilgi, duygu ve düşüncelerini paylaşmalarını sağlayan hayati bir süreçtir (Budak ve Budak, 2010). Ancak, iletişim sıklıkla çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalabilir. İletişim sorunları, bireyler, gruplar ve organizasyonlar arasındaki etkileşimlerin etkinliğini ve verimliliğini önemli ölçüde etkileyebilmektedir. İletişim sorunları, iletişimin herhangi bir aşamasında ortaya çıkabilen problemleri ifade etmektedir (Gökçe ve Şahin, 2001). İletişim eksiklikleri veya yanlış anlamalar, çatışmaların temel nedenlerinden biri olabilir (Ertürk, 2013). İnsanlar arasındaki kötü iletişim, duygusal gerilimlerin artmasına ve çatışmanın tırmanmasına neden olabilir. İletişim sorunlarının etkileri çok çeşitli nedenlerden kaynaklanabilmektedir. Bu sorunlar, insanlar arasındaki ilişkileri zayıflatabilir, iş birliğini engelleyebilir ve organizasyonların verimliliğini azaltabilmektedir.

1.1.2.3.4Güç Dengesizlikleri

Güç, insan ilişkilerinin, siyasi yapıların ve uluslararası ilişkilerin temel bir unsuru olarak kabul edilir. Güç dengesizlikleri, bir tarafın diğerine kıyasla daha fazla kontrol, etki veya kaynağa sahip olması durumlarını ifade etmektedir (Ertürk, 2013). Bu, politika, ekonomi, askeri güç veya diğer alanlarda görülebilmektedir. Güç dengesizlikleri, kaynakların dağılımı ile yakından ilişkilidir. Bir tarafın daha fazla doğal kaynak, teknoloji veya ekonomik güce sahip olması, güç dengesizliğine yol açabilir (Gökçe ve Şahin, 2001). Güç dengesizlikleri, toplumlarda sosyal eşitsizliği artırabilir. Kaynakların eşitsiz dağılımı, ekonomik farklılıkların büyümesine neden olabilmekte ve kişisel ilişkilerde de etkiliyebilmektedir.

Bu durum zayıf bir tarafa karşı baskı uygulayabilir ve bu da çatışmayı tetikleyebilmektedir (Ertürk, 2013).

1.1.2.3.5Tarih ve Geçmiş Deneyimler

Tarih, insan topluluklarının geçmişini, deneyimlerini ve evrimini anlama çabasının bir ürünüdür. Geçmiş deneyimler, insanların kimliklerini, kültürlerini ve dünya görüşlerini şekillendiren temel unsurlardan biridir. Geçmişte yaşanan çatışmalar, düşmanlık ve travmatik deneyimler, gelecekteki çatışmaların nedenleri olabilir. Bu tür deneyimler, taraflar arasında düşmanlık ve intikam duygularını besleyebilmektedir.

1.1.2.4Çatışma Yönetim Stilleri

Çatışma yönetim stilleri çatışmalarla başa çıkmak için kullanılan farklı yaklaşımları olarak tanımlanmaktadır (Thomas ve Ruble, 1977). Bu stiller, bir kişinin veya organizasyonun çatışmayı ele alış biçimini ve çözüm stratejilerini yansıtır (Koçel, 2010). Çatışma yönetim stilleri, farklı durumlar ve taraflar için farklılık gösterebilir ve bu nedenle önemli bir konsept olarak kabul edilmektedir. Çatışma yönetim stilleri beş bölümde incelenebilir (Thomas ve Ruble, 1977).

1.1.2.4.1Kaçınma (Avoiding)

Kaçınma stili, çatışmayı önlemeye veya çatışmadan kaçınmaya odaklanmaktadır (Maktav, 2013). Kişi veya organizasyon, sorunu göz ardı etmeye çalışır veya çatışmaya katılmaktan kaçınmaktadır. Bu yaklaşım, bazen küçük sorunların büyümesini engelleyebilir, ancak uzun vadede çözüm getirmez ve sorunların birikmesine yol açabilir (Topaloğlu ve Koç, 2002).

1.1.2.4.2Uyum (Accommodating)

Bu stil, diğer tarafların ihtiyaçlarını ve isteklerini kendi çıkarların önünde tutmaktadır (Tjosvold ve Sun, 2002). Kişi veya organizasyon, çatışmayı çözmek için kendi taleplerini veya görüşlerini feda edebilir. Uyum, ilişkileri korumak için kullanışlı olabilir, ancak kişinin kendi çıkarlarını ihmal etmesine yol açabilir (Koçel, 2010).

1.1.2.4.3Müzakere (Negotiating)

Bu stil, taraflar arasında bir çözüm bulmak için karşılıklı pazarlık ve anlaşma yapmayı hedeflemektedir (Desilviya ve Yagil, 2005). Taraflar, kendi çıkarlarını korumak için müzakere eder ve çatışmanın kazan-kazan bir sonuçla sonuçlanmasını amaçlar. Müzakere, çatışmanın çözümünü teşvik eder, ancak zaman ve çaba gerektirebilir.

1.1.2.4.4Zorlama (Competing)

Zorlama stili, kişinin veya organizasyonun kendi çıkarlarını diğerlerinin üzerine koymayı hedeflemektedir (Rahim, 2001). Kişi veya organizasyon, güç ve otorite kullanarak çatışmayı kazanmaya çalışır. Bu yaklaşım hızlı sonuçlar alabilir, ancak ilişkileri zedeleyebilir.

1.1.2.4.5Uzlaşma (Compromising)

Bu stil, taraflar arasında ortak bir çözüm bulmaya odaklanır (Maktav, 2013). Her iki taraf da bazı taleplerden vazgeçer ve uzlaşır. Uzlaşma, çatışmanın hızlı bir şekilde çözülmesini sağlar, ancak her iki tarafın da bazı ödünler vermesini gerektirir (Topaloğlu ve Koç, 2002). Çatışma yönetim stilleri, çatışmaların etkili bir şekilde ele alınmasına ve olumlu sonuçların elde edilmesine katkı sağlamaktadır (Maktav, 2013). İyi bir lider veya yönetici, çatışma yönetim stillerini anlayarak ve doğru şekilde uygulayarak organizasyon içindeki çatışmaları etkili bir şekilde çözebilir ve yönlendirebilmektedir.

1.2 Literatür Taraması

Literatür incelendiğinde çatışma ve iletişim kavramının dikkat çekici bir konu olduğu ve ilgili konu hakkında çok sayıda çalışma yapılmıştır. Bu bölümde çalışmanın kapsamında yer alan en önemlilerinden bazı çalışmalar ele alınmıştır. Lin (2003) yapmış olduğu çalışmada Tayvan'da kamu ve özel hastanelerde çalışan 327 kişiyi üzerinde çatışma yönetimi, iş tatmini ve takım etkinliği arasındaki ilişkiyi belirlemek amaçlamıştır. Çalışma sonuçlarına göre yöneticilerin en çok tercih ettiği stratejilerin problem çözme ve uyma stratejisi olduğu belirlenmiştir.

Smith (2004) yaptığı çalışmada sosyo-ekonomik olarak farklı seviyedeki kurumlarda çalışan okul yöneticilerinin iletişim seviyelerine ilişkin algılarının ve iletişim becerilerin bu kurumlarda görev yapan öğretmenlerin davranışlarına olan etkisini incelemiştir. Çalışma sonucunda sosyoekonomik düzeyi düşük olan bölgelerde bulunan okul müdürü iletişim becerilerini genellikle iş birliğini sağlamak amaçlı kullandığı görülmüştür. Sosyoekonomik olarak üst seviyede bölgelerde bulunan okulun müdürü ise iletişim becerilerini genellikle doğabilecek problemleri etkisiz hale getirme, öğrencilerin kişilik ve başarı gelişimine katkıda bulunma amaçlı kullandığı tespit edilmiştir. Bulut Eskici (2005) yaptıkları çalışmada Ankara ilinde GSGM merkez çalışanların çatışma yönetimi ve iş doyumlarını incelemiştir. Çalışma sonuçlarına göre en çok kullanılan strateji problem çözme stratejisi olmuştur.

Eğitim durumu, yaş ve hizmet yılı değişkenleri ile çatışma yönetimi stilleri arasında anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiştir. Yiğit (2015) yapmış olduğu çalışmada 94 müdür 251 müdür yardımcısı olmak üzere 345 yönetici ortaöğretim kurumundaki yöneticilerin çatışma yönetimi stillerine göre algılarını bazı değişkenler açısından incelemiştir. Çalışma sonucunda yöneticiler en çok tümleştirme ve en az olarak hükmetme stilini tercih ettiği görülmüştür. Çalışma kapsamında cinsiyet, kıdem, yaş gibi değişkenler açısından çatışma yönetimi stillerinde anlamlı bir farklılaşmaya olduğu tespit edilmiştir.

Dayanan-Uğur (2018) yapmış oldukları çalışmada Şırnak ilinde görev yapan toplam 381 öğretmenin çatışma çatışma yönetimi ile güç kaynakları arasındaki ilişkiyi tespit etmek amaçlamıştır. Çalışmada analizlerde parametrik testler tercih edilmiştir. Çalışma sonucunda yöneticiler tümleştirme stilini daha çok tercih ettiği görülmüştür İnkaya'nın (2018) yapmış olduğu çalışmada yüzme antrenörlerinin iletişim becerilerini ve bu becerilerin yüzücünün performansı üzerindeki etkisini incelemek için İstanbul ilinde bulunan 366 yüzücü üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışma verileri SPSS 21 programında analiz etmiştir. Çalışma sonuçlarından antrenörlerin sahip olduğu iletişim düzeyleri ile kaygı boyutları arasında ters yönlü olan bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yüzücülerin iletişim beceri puanlarının düşük olduğu ve performans kaygı puanlarının yüksek olduğu görülmüştür. Altınışik 2019 yapmış olduğu çalışmada spor yöneticisi adaylarının çatışma yönetim stilleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla 2018-2019 Eğitim-öğretim yılı bahar döneminde yedi üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu bünyesindeki Spor Yöneticiliği Bölümü öğrenim gören 370 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda spor yöneticisi adaylarının iletişim becerileri ile çatışmayı yönetme stilleri arasında pozitif yönlü yüksek düzeyde bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca spor yöneticisi adaylarının iletişim becerilerinin yüksek olduğu ve çatışma yönetiminde en çok Yönetici Rekabet Stilini kullandığı en az ise Kaçınma Stilini kullandığı görülmüştür.

1.3 İletişim Kavramı

İletişim, insan yaşamının vazgeçilmez bir unsuru olarak kabul edilir ve insanların birbirleriyle etkileşimde bulunmasını, bilgi paylaşmasını ve anlam oluşturmalarını sağlayan temel bir süreçtir (Altınışik, 2019). İletişim, insan toplumlarının temel bir yapı taşıdır ve insanların düşüncelerini,

Duygularını, bilgilerini ve deneyimlerini başkalarına aktarma sürecini ifade etmektedir (Özcan, 2006). İletişim, bireyler, gruplar ve organizasyonlar arasında bilgi paylaşımı, anlam oluşturma ve etkileşim kurma amacıyla gerçekleştirilen süreci ifade etmektedir (Kalyon, 2006). İnsanların günlük yaşamlarında, iş dünyasında, siyasette, medyada ve sosyal ilişkilerde iletişim, her zaman merkezi bir rol oynamış ve insanların bir araya gelmesini, iş birliği yapmasını ve toplumsal bağlar kurmasını sağlamıştır (Çağlayan, 2006).

İletişim, dilin yanı sıra görsel, işitsel ve yazılı semboller aracılığıyla da gerçekleşebilir. Ayrıca, sözlü ve sözsüz iletişim, yüz yüze iletişim, yazılı iletişim, medya iletişimi gibi farklı formları vardır (Altınışik, 2019). Bu nedenle, iletişim kavramını anlamak ve incelemek, sosyal bilimler, iletişim bilimi, psikoloji, antropoloji, dil bilimi, medya çalışmaları ve daha birçok alanın odak noktası olmuştur (Bridge, 2007). İletişim, sadece sözcüklerin anlamını ifade etmekle sınırlı değildir; aynı zamanda jestler, mimikler, beden dili ve ses tonu gibi sözsüz iletişim biçimlerini de içerir. İletişim süreci, mesajın göndericiden alıcıya aktarılması, kodlanması, iletilmesi, alınması ve çözülmesi aşamalarını içerir. Bu sürecin her aşaması, iletişimin etkili veya etkisiz olmasını etkileyebilir (Ergin ve Birol, 2000).

İletişim

Bireyler arası ilişkilerin temel bir unsuru olarak kabul edilir. İyi bir iletişim, kişisel ilişkilerin sağlanmasına, iş birliği ve takım çalışmasının desteklenmesine, çatışmaların çözülmesine ve toplumsal uyumun sürdürülmesine katkıda bulunabilir. Aynı zamanda, topluluklar arası, kültürler arası ve uluslararası ilişkilerde de iletişim önemli bir rol oynamaktadır. İletişim, gönderici (iletişen), alıcı (iletişilen), mesaj, kodlama, iletim, geri bildirim ve anlamlandırma gibi bir dizi temel bileşenden oluşur (Altınışik, 2019). Bu bileşenler, iletişimin nasıl gerçekleştiğini ve etkili bir şekilde nasıl yürütülebileceğini anlamak için incelenmelidir (Altınışik, 2019). İletişim teorileri, iletişim sürecinin neden ve nasıl işlediğini anlamamıza yardımcı olur. İletişim sürecini açıklamak ve tahmin etmek için kullanılan çeşitli teoriler mevcuttur, bunlar arasında Shannon-Weaver İletişim Modeli, İnteraksiyone İletişim Teorisi, Kültürel İletişim Teorileri ve İletişim Yetersizlik Teorileri gibi önemli yaklaşımlar bulunmaktadır (Özcan, 2006). İletişim türleri, iletişimin farklı yollarını ve biçimlerini ifade eder. Sözlü iletişim, yazılı iletişim, sözsüz iletişim, görsel iletişim, medya iletişimi, işyeri iletişimi ve teknoloji aracılığıyla iletişim gibi birçok farklı iletişim türü vardır.

Her bir iletişim türü, farklı becerileri ve yaklaşımları gerektirir. İletişimde karşılaşılan zorluklar, dil engelleri, kültürel farklılıklar, teknolojik sorunlar, yanlış anlamalar, iletişimsizlik ve iletişim bozuklukları gibi çeşitli faktörlerden kaynaklanabilir. Bu zorluklar, iletişimin etkili bir şekilde yönetilmesini engelleyebilir ve iletişim sürecini karmaşıklştırabilir (Kalyon, 2006).

1.3.1 İletişim Kuramları ve Yaklaşımları

İletişim kuramları, iletişim sürecinin nasıl işlediğini, bireyler arasındaki etkileşimleri ve medya aracılığıyla toplum üzerindeki etkileri anlamak için çeşitli perspektifler ve yaklaşımlar sunar. Bu kuramlar, iletişimin doğası, işlevi ve sonuçları üzerine derinlemesine düşünmeyi sağlar. Shannon ve Weaver'ın Matematiksel İletişim Modeli'nden, Lasswell'in "Kim, Ne, Hangi Kanalda, Kime, Hangi Etkiyle" modeline; Habermas'ın Kamusal Alan Kuramı'ndan, McLuhan'ın "Ortam Mesajdır" tezine kadar geniş bir yelpazede geliştirilmiştir (Dökmen, Ü (2008) Bu kuramlar, iletişimin bireysel algı, toplumsal değişim, kültürel yapının inşası ve medyanın toplum üzerindeki hegemonik etkileri gibi çeşitli boyutlarını inceler. Kritik teori, yapısalcılık, post-yapısalcılık ve fenomenoloji gibi farklı felsefi ve metodolojik yaklaşımlar, iletişim kuramlarının anlaşılmasını ve uygulanmasını zenginleştirir, iletişim çalışmalarının multidisipliner bir alan olarak gelişimine katkıda bulunur.

1.3.1.1 İletişim Şekilleri

İletişim, insanlar arasındaki etkileşimi, bilgi aktarımını ve anlam oluşturmaya sağlayan çok yönlü bir süreçtir (Topaloğlu ve Koç, 2002). İnsanlar, fikirlerini, duygularını, düşüncelerini ve bilgilerini birbirlerine aktarmanın farklı yollarını kullanırlar. Bu iletişim şekilleri, iletişimin çeşitliliğini ve karmaşıklığını yansıtır (Cüceloğlu, 2013).

İletişim şekilleri, insanların iletişim kurarken kullandığı farklı yöntemleri ifade eder. Her iletişim şekli, belirli bir iletişim bağlamı veya amaç için uygundur. İletişim şekilleri, sözlü ve sözsüz iletişim biçimlerini, yazılı iletişimi, görsel iletişimi, işitsel iletişimi ve daha birçok varyasyonu içerir (Altınışik, 2019). Her bir iletişim şekli, iletişimin nasıl gerçekleştiğini ve iletişimde kullanılan araçları anlamamıza yardımcı olur. Sözlü iletişim, konuşma yoluyla gerçekleşen bir iletişim şeklidir. Bu iletişim biçimi, insanlar arasında fikirlerin, duyguların ve bilgilerin paylaşılmasında yaygın olarak kullanılır.

Sözlü iletişim, sözcüklerin dil yoluyla ifade edilmesini içerir ve konuşma hızı, ses tonu ve vurgu gibi faktörlerle etkilidir (Gökçe ve Şahin, 2001). Yazılı iletişim, metin veya yazı yoluyla gerçekleşen iletişim biçimidir. Bu iletişim şekli, e-posta, mektup, rapor, makale veya metin mesajları gibi yazılı materyaller aracılığıyla gerçekleştirilir. Yazılı iletişim, iletilen mesajların dikkatlice düşünülmesini ve formüle edilmesini gerektirir (Altınışık, 2019). Sözsüz iletişim, sözcüklerin kullanılmadığı, ancak beden dilinin, jestlerin, mimiklerin ve ses tonunun iletişimde anahtar rol oynadığı bir iletişim biçimidir. İnsanlar, birçok sözsüz sinyal aracılığıyla duygularını ifade ederler ve iletişimlerini desteklerler (Çağlayan, 2006). Görsel iletişim, resimler, grafikler, semboller ve diğer görsel öğeler aracılığıyla gerçekleştirilen iletişimi ifade eder. Bu iletişim şekli, karmaşık bilgileri basit ve Anlaşılır bir şekilde aktarmak için kullanılır. Grafik tasarım, Reklamcılık ve görsel sanatlar gibi alanlarda yaygın olarak kullanılır (Özcan,2006). İşitsel iletişim, ses ve sesli öğeler aracılığıyla iletişim kurmayı ifade eder. Radyo yayınları, podcast'ler ve sesli mesajlar bu iletişim şekillerine örnektir. Dökmen'e (2008) göre dört başlık altında ele almıştır. Bunlar; İletişim, birimlerdeki insan potansiyeli ve iletişimin meydana geldiği ortam açısından ele alınmaktadır.

- Kişi İçi İletişim
- Kişilerarası İletişim
- Örgüt İçi İletişim
- Kitle İletişim

1.3.1.1.1 Kişi İçi İletişim

İletişim, insanlar arasındaki etkileşimin temel bir bileşenidir ve bu etkileşim, sadece başkalarıyla olan iletişimi değil, aynı zamanda bireylerin kendi iç dünyalarıyla olan iletişimini de içerir. Bu içsel iletişim sürecine "kişi içi iletişim" denir (Özcan, 2006). Kişi içi iletişim, bireylerin kendilerini anlamalarına ve geliştirmelerine yardımcı olabilirken, aynı zamanda içsel çatışmaların ve stresin kaynağı olabilir. Bu nedenle, kişi içi iletişimin anlaşılması, bireylerin duygusal ve psikolojik refahlarını artırmaya yönelik önemli bir adım olabilir (Eren, 2010). Kişi içi iletişim, bir bireyin düşüncelerini, duygularını, fikirlerini ve kendine dair farkındalığını ifade etme, anlamlandırma ve düşünme sürecini ifade eder. Aynı zamanda, bireyin kendisine yönelik inançları, özsaygısı ve içsel deneyimleriyle ilgilidir.

Kişi içi iletişim, dışsal iletişimin önemli bir bileşeni olarak kabul edilir çünkü bir kişinin başkalarıyla olan iletişimi, önce kendi iç dünyasındaki düşünceleri ve duygularıyla şekillenir (Altınışik, 2019). İçsel iletişim, bir kişinin kendisini anlama, problem çözme, hedefler belirleme ve duygusal dengeyi sürdürme yeteneği üzerinde büyük etkisi vardır (Topaloğlu ve Koç, 2002). Kişi içi iletişim, sözlü ve sözsüz iletişimin bir parçası olarak gerçekleşir (Cüceloğlu, 2013). Birey, kendisiyle ilgili düşünceleri ve duyguları içselleştirirken, bu süreçte kendine yönelik sesli ya da sessiz bir içsel konuşma yürütür. Örneğin, bir karar verme durumunda kişi içi iletişim, farklı seçenekleri değerlendirmek, riskleri düşünmek ve sonuçları değerlendirmek için kullanılır. Aynı zamanda, kişi içi iletişim, bir bireyin özsaygısını ve kendine güvenini şekillendiren bir araç olarak da işlev görmektedir.

1.3.1.1.2 Kişilerarası İletişim

Kişilerarası iletişim, insanların birbirleriyle etkileşime girdiği, duygusal bağlar kurduğu ve ilişkiler inşa ettiği temel bir süreçtir. Kişilerarası iletişim, birçok bileşeni içerir ve bu bileşenler, iletişimin etkili veya etkisiz olmasını belirleyebilir. İletişim sürecinin ana bileşenleri arasında gönderici (iletişen), alıcı (iletişilen), mesaj, kodlama, iletim, geri bildirim ve anlamlandırma bulunur (Ergin ve Birol, 2000). Bu bileşenler, iletişimde anlama ve anlaşılma sürecini şekillendirir. Kişilerarası iletişim aynı zamanda dilin, sözlü olmayan iletişimin (beden dili, jestler, mimikler), empati, etkili dinleme, soru sorma, sözcük seçimi, iletişim becerileri ve iletişim stratejileri gibi unsurları içerir (Çağlayan, 2006). Bu beceriler, insanların ilişkilerini güçlendirmek, sorunları çözmek, iletişim engellerini aşmak ve duygusal bağları artırmak için kullanılır.

Kişilerarası iletişim aynı zamanda psikolojik ve kültürel faktörlerle de etkileşim içindedir. İnsanların duygusal zekâ, kişilik özellikleri, deneyimler ve inanç sistemleri, iletişim tarzlarını ve tercihlerini etkiler. Kültürel farklılıklar da iletişimde önemli bir rol oynar, çünkü farklı kültürlerde iletişim normları, değerler ve beklentiler farklılık gösterebilir. Kişilerarası iletişim, insanların ilişkilerini güçlendirmelerine, sorunları çözmelerine ve daha derin bağlar kurmalarına yardımcı olabilir. Ancak, iletişim engelleri, yanlış anlamalar ve duygusal çatışmalar da ortaya çıkabilir. Bu nedenle, kişilerarası iletişimi daha iyi anlamak ve etkili bir şekilde yönetmek, kişisel ve profesyonel başarı için kritik bir beceridir.

1.3.1.1.3Örgüt İçi İletişim

Günümüz iş dünyasında, örgütler hızla değişen ve karmaşıklaşan bir ortamda faaliyet göstermektedir. Bu dinamik ortam, örgütlerin başarılı olabilmeleri ve sürdürülebilir bir gelecek inşa edebilmeleri için birçok zorluğu beraberinde getirmektedir (Bridge, 2007). Bu bağlamda, örgüt içi iletişim, bir örgütün başarısı ve sürdürülebilirliği için kritik bir rol oynar. Örgütler, başarılı bir şekilde yönetilip sürdürülebilmesi için içsel ve dışsal iletişim süreçlerinin etkin bir şekilde yönetilmesini gerektirir. Örgüt içi iletişim, bir örgütün başarısı ve sürdürülebilirliği için kritik bir öneme sahiptir (Yaylacı, 2006). Örgüt içi iletişim, bir örgütün içindeki bireyler, gruplar ve bölümler arasında gerçekleşen bilgi akışını, mesaj iletimini ve anlam oluşturmaya ifade eder (Özcan, 2006). Bu iletişim türü, çalışanların görevlerini yerine getirmeleri, bilgiyi paylaşmaları, iş birliği yapmaları ve örgütün amaçlarına ulaşmaları için gereklidir. Örgüt içi iletişim hem sözlü hem de yazılı iletişimi içerir ve kurumsal iletişim araçları, toplantılar, e-postalar, iç iletişim platformları ve diğer iletişim kanalları aracılığıyla gerçekleşebilir (Cüceloğlu, 2013). Örgüt içi iletişimin önemi, sadece bir örgütün içsel işleyişini değil, aynı zamanda dış dünyayla olan ilişkisini de şekillendirmesinden kaynaklanır. İyi bir örgüt içi iletişim, çalışanların yönergeleri anlamalarını, bilgiyi paylaşmalarını, sorunları çözmelerini ve iş birliği yapmalarını sağlar (Tutar ve Yılmaz, 2008). Ayrıca, çalışanlar arasında duygusal bağlar kurmayı, birlikte çalışma yeteneklerini geliştirmeyi ve örgütün başarılarına katkıda bulunmayı teşvik eder. Örgüt içi iletişim, bir örgütün işleyişinde temel bir işlev üstlenir (Eren, 2010).

Çalışanlar arasında bilgi akışını kolaylaştırmak, iş süreçlerini koordine etmek ve etkili kararlar almak için iletişim bir gerekliliktir (Altınışik, 2019). Ancak bu sadece yüzeyin bir kısmıdır. Örgüt içi iletişim, örgütün kültürünü şekillendirir, liderlik pratiği etkiler, çalışan motivasyonunu belirler ve örgütün dış dünya ile etkileşimini düzenler. Örgüt içi iletişim, farklı seviyelerde ve türlerde gerçekleşir. İşgücünün en üstünden en altına kadar iletişim hiyerarşisi, her düzeyde çalışanın örgütün hedeflerini anlamasını ve kendi rolünün önemini kavramasını sağlar. Ayrıca, bireyler arası iletişim, çalışanlar arasında ilişkileri güçlendirir ve iş birliği ruhunu teşvik eder (Topaloğlu ve Koç, 2002). Örgüt içi iletişim, liderlerin ve yöneticilerin etkinliğini de büyük ölçüde etkiler. İyi bir lider, vizyonunu çalışanlarına açık ve ilgi çekici bir şekilde iletebilir, iş birliği ve ekip

Çalışması kültürünü teşvik edebilir ve çalışanların sorularını yanıtlayarak rehberlik yapabilir. Yöneticiler, iş süreçlerini düzenlemek ve çalışanların gereksinimlerini anlamak için iletişim araçlarını kullanabilirler. Çalışanlar arası ilişkiler ve iletişim, işyeri kültürünün oluşturulmasında da kilit bir rol oynar. İyi bir örgüt içi iletişim, çalışanların değerlerini yansıtan bir işyeri kültürünün inşa edilmesine katkıda bulunabilir. Bu kültür, örgütün hedeflerine bağlılığı artırır, çalışanları memnun eder ve yetenekleri çekmek ve tutmak için bir cazibe merkezi oluşturur (Tutar ve Yılmaz, 2008) İyi bir örgüt içi iletişim, çalışanların daha motive olmalarını, daha verimli çalışmalarını ve daha iyi iş birliği yapmalarını sağlar aynı zamanda çatışmaları önler, liderliği destekler, örgüt kültürünü şekillendirir ve dışarıya yönelik olumlu bir imaj oluşturur. Bu nedenle, örgütlerin örgüt içi iletişime önem vermesi ve bu alanda sürekli iyileştirmeler yapması kritik bir gerekliliktir (Eren, 2010).

1.3.1.1.4. Kitle İletişimi

Kitle iletişimi, modern toplumların temel bir taşıyıcısıdır ve günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir (Cüceloğlu, 2013). Televizyonlar, radyolar, gazeteler, dergiler, internet ve sosyal medya platformları gibi iletişim araçları, bireylerin dünya hakkında bilgi edinmelerini, fikirlerini paylaşmalarını ve etkileşimde bulunmalarını sağlar. Kitle iletişimi, birçok farklı amaç için kullanılır, başka bir deyişle, bilgi aktarımından eğlenceye, kamuoyu oluşturmaktan reklamcılığa kadar geniş bir yelpazede hizmet verir (Topaloğlu ve Koç, 2002). Kitle iletişimi, büyük bir izleyici veya okuyucu kitlesine yönlendirilen medya aracılığıyla bilgi, eğlence veya mesajların iletildiği süreçleri ifade eder. Bu, medyanın birçok farklı biçimini içerir, örneğin yazılı medya (gazete ve dergiler), görsel medya (televizyon ve sinema), işitsel medya (radyo ve podcastlar), ve dijital medya (internet ve sosyal medya) (Altınışik, 2019). Kitle iletişimi, bilgi ve düşüncelerin toplumun geniş kesimlerine yayılmasını mümkün kılar ve birçok farklı amaca hizmet edebilir (Ergin ve Birol, 2000). Medya, kamuoyunu etkileyen önemli bir faktördür (Kalyon, 2007). Siyasi liderlerin iletişim tarzları, medya tarafından nasıl yorumlandığı ve geniş kitlelere nasıl ulaştığı, seçim sonuçlarından toplumsal hareketlere kadar birçok alanda etkilidir. Araştırmacılar, siyasi iletişim stratejilerini, seçmen davranışlarını ve kamuoyunu şekillendiren faktörleri inceleyerek bu alana ışık tutarlar. Günümüzde medyanın bireyler üzerindeki etkisi büyük bir ilgi konusudur (Eren, 2010).

Medya içerikleri, insanların dünya görüşlerini, inançlarını ve tutumlarını şekillendirebilir. Araştırmacılar, medyanın nasıl algılandığını, farklı medya türlerinin farklı gruplar üzerindeki etkilerini ve medya içeriklerinin kitleler üzerindeki etkilerini incelemektedir. Reklamcılık ise, tüketici davranışları üzerinde derin bir etkiye sahiptir. Reklamların görsel ve sözel içeriği, tüketicilerin ürün ve hizmetlere bakış açısını ve satın alma kararlarını etkileyebilir (Altınışik, 2019). Araştırmacılar, reklamların etkinliğini, tüketici tepkilerini ve reklam stratejilerini inceleyerek reklamcılık alanında önemli katkılar sağlarlar.

Medya, kültürel kimliğin oluşturulması ve yabancı kültürlerle etkileşimin bir parçasıdır. Kültürel kimlik, medya içerikleri tarafından nasıl temsil edilir ve nasıl etkilenir? Araştırmacılar, kültürel kimliğin medya tarafından nasıl şekillendirildiğini ve insanların medya ile kimliklerini nasıl ilişkilendirdiğini incelemektedir (Tutar ve Yılmaz, 2008). Teknolojinin hızlı ilerlemesi, iletişim pratiğini derinden etkilemiştir. Sosyal medya, çevrimiçi haber kaynakları ve dijital medya platformları, yeni iletişim olanakları ve zorlukları sunar (Korkut, 1996). Araştırmacılar, bu teknolojilerin kullanımını, güvenilirliğini ve etkilerini inceleyerek dijital medyanın rolünü anlamaya çalışırlar.

Kitle iletişimi, haberlerin hızlı bir şekilde yayılmasını sağlayarak insanların dünya olayları hakkında bilgi edinmelerini kolaylaştırır (Ergin ve Birol, 2000). Aynı zamanda medya içerikleri, bireylerin dünya görüşlerini, inançlarını ve tutumlarını şekillendirir. Bu nedenle, medyanın doğru, tarafsız ve etik bir şekilde işlev görmesi önemlidir. Reklamcılık ve ticaret alanında kitle iletişiminin etkisi de büyüktür. Reklamlar, tüketicilerin ürün ve hizmetlere bakış açısını ve satın alma kararlarını etkiler (Sims, 2002). Bu, iş dünyası için büyük bir önem taşır ve reklamcılık stratejileri sürekli olarak incelenir ve geliştirilir (Topaloğlu ve Koç, 2002). Siyasi iletişim de kitle iletişiminin bir başka önemli yönüdür. Siyasi liderlerin iletişim tarzları, medya tarafından nasıl yorumlandığı ve geniş kitlelere nasıl ulaştığı, seçim sonuçlarından toplumsal hareketlere kadar birçok alanda etkilidir. Siyasi iletişim stratejileri, kamuoyunu oluşturmada ve siyasi kararlar alınmasında önemli bir rol oynar (Aksoy, 2005). Kitle iletişimi, kültürel kimliğin oluşturulmasında ve yabancı kültürlerle etkileşimin bir parçasıdır. Medya içerikleri, kültürel kimliği şekillendirir ve insanların kendilerini bu içeriklerle ilişkilendirmesini etkiler. Bu nedenle, kültürel çeşitliliği anlamak ve saygı göstermek için kitle iletişimi büyük bir önem taşır (Cüceloğlu, 2013).

Kitle iletişim süreçlerinin anlaşılmasına, medya içeriklerinin etkilerinin analizine ve iletişim teknolojisinin gelişimine katkıda bulunur (Korkut, 1996). Kitle iletişimi, bireylerin, toplumların ve kültürlerin nasıl etkileşimde bulunduğunu anlamamıza ve bu etkileşimleri yönlendirmemize yardımcı olur (Topaloğlu ve Koç, 2002). Bu nedenle, kitle iletişimi kavramını ve etkilerini anlamak, toplumların daha bilinçli ve bilgili bir şekilde iletişim kurmasına ve medya içeriklerini eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirmesine katkıda bulunur (Özcan, 2006).

1.3.1.2. İletişim Süreci ve Öğeleri

İletişim; tutum, düşünce ve bilgilerin, ortak simgeler aracılığıyla birey ya da gruplar arasında karşılıklı olarak değiş tokuş edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Koçel, 2010). İletişimin diğer bir tanımı ise bilgi akışını ve insan ilişkilerini geliştirmenin yanı sıra, bireylerin düşünce ve duygularını ifade etmelerine de olanak tanımlanmaktadır (Tutar ve Yılmaz, 2008). İletişim süreci, insanlar arasındaki etkileşimi kolaylaştırırken, toplumların, kültürlerin ve organizasyonların işleyişini şekillendiren temel bir olgudur ifade etmektedir (Ergin ve Birol, 2000).

Bu alanda literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde iletişimin alıcı ve kaynak arasında karşılıklı olarak mesaj alışverişi olduğu vurgulanmıştır (Cüceloğlu, 2013). Bu nedenle iletişim, kaynağın iletiyi hazır hale getirip (kodlama), karşı tarafa iletmesi ile ortaya çıkmakta ve daha sonra alıcıya ulaşan mesaj alıcı vasıtasıyla ulaşması süreci olarak tanımlanabilir (Kalyon, 2006). İletişim süresi başarılı bir şekilde gerçekleşebilmesi için alıcının mesaja hangi anlamlar yüklendiğini algılayabilecek kabiliyette olması gereklidir (Yaylacı, 2006). Hedef, kaynaktan üretilen anlamlı mesajın bir düşünce haline getirilmesi ve dönüt işleminin gerçekleştirebilirse, bu süreç tam ve başarılı olarak saon halini almış olmaktadır (Tutar ve Yılmaz, 2008). İletişim süreci dört bölümden oluşmaktadır (Nelson ve Quick, 1995). Bu bölümler;

- Mesaj
- Alıcı
- Gönderici
- Algısal alan

olarak tanımlanmaktadır. Gönderici, iletişim sürecini harekete geçiren ve iletiyi gönderen birey olarak tanımlanırken alıcı ise iletiyi alan bireyi ifade etmektedir (Altinişik, 2019).

Algısal alan ise bireylerin karşılıklı olarak etkileşim içerisinde oldukları, iletişimin niteliğini, doğruluğunu ve bireyler tarafından anlaşılma sürecini etkileyen uzaklığı yansıtmaktadır. Bu alan alınan ve iletilen mesajların iletide meydana gelebilecek bozulmalardan etkilemektedir (Bridge, 2007). Lunenburg ve Ornstein (1991), yaptıkları çalışmada iletişim sürecinin unsurlarını yedi grupta incelemişlerdir. Bunlar; kanal, amaç, şifreleme, kabul, davranışa dönüştürme ve şifre çözmedir. Etkili iletişimi unsurlarını ((kaynak, alıcı, kanal, şifreleme, mesaj, geri bildirim ve gürültü olarak) alt başlıklarda incelenebilir.

1.3.1.2.1. Kaynak

Duygu, düşünce ve isteklerin aktarılmasında sözü söyleyen kişi veya topluluk kaynak olarak tanımlanır (Ergin ve Birol, 2000). İletişim sürecinin başlangıcını kaynak oluşturmaktadır.

Kaynak farklı birkaç şekilde olabilmektedir. İletiyi alıcıya gönderen kişi, grup veya topluluk olabilmektedir. Mesajı sözlü ya da sözsüz semboller halinde geldikten sonra kanala bırakılan unsurlar olarak tanımlanmaktadır (Cüceloğlu, 2013).

1.3.1.2.2. Alıcı

Gönderici tarafından oluşturulan mesajı (duygu, düşünce ve istekler gibi) iletildiği kişi, grup veya topluluklar olarak tanımlanmaktadır (Cüceloğlu, 2013). İletişimin etkin ve verimli olabilmesi için gönderilen mesajın amaca uygun olarak oluşturulması ve hedef tarafından ise doğru şekilde algılanması gereklidir (Sims, 2002). Bu bağlamda düşünüldüğünde alıcı bazı özelliklere sahip olması gereklidir. Bunlar;

- Gönderilen mesajı algılayabilir olması
- Alıcının bilgili olması ve konuyla geri bildirim oluşturabilmesi
- Mesaja karşı seçici olmamalı
- İletişim süreçlerinden haberdar ve bilgili olmalıdır.

1.3.1.2.3. Kanal

Göndericinin, iletiyi alıcıya ulaştırmak için kullandığı araç veya yöntemlere kanal olarak tanımlanır (Gümüş ve Sabuncuoğlu, 2008). Bu bağlamda düşünüldüğünde kanal mutlaka gönderilen mesaja uygun olmalıdır (Aksoy, 2005).

Aksi takdirde gönderilen mesaj alıcıya uygun bir şekilde ulaşmaz. Kanal; söz, yazı, resim ya da televizyon, gazete, bilgisayar, telefon gibi kitle iletişim araçları olabilir (Korkut, 1996).

1.3.1.2.4. Şifreleme

İletişim süreçleri düşünüldüğünde gönderici tarafından iletilen mesaj alıcı ile paylaşırken bazı öğelerden faydalanır. Mesaj içeriğinde kullanılan; simge ya da simgeler dizisinin (yazı, resim veya rakamlar) her biri şifre olarak tanımlanır (Gürgeç, 1997). Bu bağlamda hazırlanan bu iletiler hedef tarafından düzgün ve kolay bir şekilde alıcı tarafından anlaşılacaktır (Tabak, 1999).

1.3.1.2.5. Mesaj

Gönderici ve alıcı arasında iletişim sürecinin oluşmasını sağlayan ve göndericinin alıcıya aktardığı duygu, düşünce ve isteklere mesaj (ileti) olarak tanımlanmaktadır (Kalyon, 2007). Mesaj kaynak tarafından oluşturulur ve göndericinin alıcıya iletmek istediği duygu ve düşünceleri işitsel, sözel veya görsel simgeler kullanılır. Gönderilen mesajın karşı tarafda başarılı bir şekilde anlaşılabilmesi için mesajın dilinin anlaşılabilir içeriğinde açık ve net olması gereklidir.

1.3.1.2.6. Geri Bildirim

İletişim süreci düşünüldüğünde alıcının göndericiye verdiği yanıt ve tepkilere geri bildirim (dönüt) olarak tanımlanır (Baltaş ve Baltaş, 2000). Bu nedenle kaliteli bir iletişim oluşturabilmek için kaynak tarafından oluşturulan mesajın alıcıya ulaşp ulaşmadığını belirlemek açısından son derecede önemlidir. Bir başka deyişle geri bildirim, gönderilen mesaja karşı alıcının oluşturduğu tepkileri içermektedir (Altınışık, 2019).

1.3.1.2.7. Gürültü

Etkili iletişim boyunca olası aksaklık yaşanabilmekte ve bu etmenlerin içerisinde en çok görülen aksaklık ise gürültüdür (Korkut, 1996). Gürültü kaynak tarafından oluşturulan mesajın uygun kanallar tarafında alıcıya iletilmesi esnasında mesajın düzgün bir şekilde algılanmamasına neden olabilmektedir (Kalyon, 2006). Gürültü nedeniyle gönderilen mesaj alıcıya net olarak anlaşılmasına veya hiç anlaşılmasına yol açabilmektedir. Bu bağlamda düşünüldüğünde gürültü üç başlık altında incelenebilir (Eren, 2010).

- Fiziksel engeller
- Bireysel engeller

- Anlamsal engeller

Fiziksel engeller, gönderilen mesajın çevresel koşullar nedeniyle alıcıya ulaşmaması durumunu kapsamaktadır (Yaylacı, 2006). Bireysel önlemler, bireyin sahip olduğu ön yargıları kapsamaktadır. Yani bireyin sahip olduğu inaç, tabu gibi etkenler mesajın doğru bir şekilde algılanamamasına neden olmasındır. Anlamsal engeller ise, mesaj içeriğinde kullanılan simgesel sınırları ifade etmektedir (Kalyon, 2007).

1.3.1.3. İletişimi Engelleyen Unsurlar ve Engelleri Aşma Yöntemi

İletişimi engelleyen unsurlar arasında fiziksel engeller (mesafe, gürültülü ortamlar), psikolojik engeller (önyargılar, stres), dil ve kültürel engeller (farklı diller, kültürel farklılıklar), sosyal engeller (statü farklılıkları, sosyal hiyerarşi) ve teknolojik engeller (erişim sorunları, uyumsuz teknolojiler) bulunmaktadır (Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2000)

Bu engelleri aşmak için, sakın ve sessiz ortamlar seçmek, empati kurmak, açık fikirli olmak, kültürel farkındalığı artırmak, demokratik iletişim yöntemleri benimsemek ve etkili teknoloji kullanımı gibi yöntemler önerilmektedir. Bu stratejiler, farklı iletişim engellerini aşmada ve etkili iletişim kurulmasında önemli rol oynar.

1.3.1.3.1.Fiziksel Engeller

Engel: Mesafe, gürültülü ortamlar, kötü telefon bağlantısı.

Aşma Yöntemi: Fiziksel engelleri aşmak için, daha sakın ve sessiz ortamlar seçmek, teknolojiyi etkili kullanmak (örn. video konferans) ve iyi bir iletişim altyapısı sağlamak önemlidir. (Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2002).

1.3.1.3.2.Psikolojik Engeller

Engel: Önyargılar, stres, duygusal durumlar.

Aşma Yöntemi: Empati kurma, açık fikirli olma ve aktif dinleme tekniklerini kullanarak psikolojik engelleri aşabiliriz. Ayrıca, stres yönetimi teknikleri de bu tür engelleri azaltmada yardımcı olabilir.

1.3.1.3.3.Dil ve Kültürel Engeller

Engel: Farklı diller, lehçeler, kültürel farklılıklar.

Aşma Yöntemi: Kültürel farkındalığı artırmak, ortak bir dil bulmak veya profesyonel çevirmenler kullanmak, dil ve kültürel engelleri aşmanın yolları arasındadır.

1.3.1.3.4.Sosyal Engeller

Engel: Statü farklılıkları, sosyal hiyerarşi, cinsiyet stereotipleri.

Aşma Yöntemi: Sosyal engelleri aşmak için, hiyerarşik yapılarda daha demokratik iletişim yöntemleri benimsemek, cinsiyet eşitliğini ve çeşitliliği desteklemek önemlidir. (Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2002).

1.3.2 İletişim Çeşitleri

İletişim, insan yaşamının temel bir unsuru olarak kabul edilmektedir (Topaloğlu ve Koç, 2002). İnsanlar, günlük yaşamlarında düşüncelerini, duygularını, bilgilerini ve deneyimlerini birbirleriyle paylaşmak ve iletmek için iletişim araçlarını kullanmaktadır. Ancak iletişim sadece sözel konuşma ile sınırlı değildir (Sims, 2002). Aynı zamanda iletişim, sadece insanlar arasında değil, aynı zamanda insanlar ile makineler, organizasyonlar, topluluklar ve kültürler arasında da gerçekleşir. Bu nedenle, iletişim kavramını daha iyi anlamak için çeşitli iletişim çeşitlerini incelemek önemlidir (Altinişik, 2019). İletişim çeşitleri;

- Sözlü İletişim
- Yazılı İletişim
- Görsel İletişim
- Beden Dili
- İşyeri İletişimi
- Medya İletişimi
- Kültürel İletişim
- Dijital İletişim

1.3.2.1 Sözlü İletişim

Sözlü iletişim, sözcükler ve sesler aracılığıyla gerçekleştirilen iletişim türlerinden biridir (Gökçe, 2006). İnsanlar günlük yaşamlarında konuşarak, dinleyerek ve sesler üreterek bilgi iletmekte ve anlam paylaşmaktadır. Sözlü iletişim, yüz yüze görüşmelerden telefon görüşmelerine ve topluluk içindeki konuşmalara kadar birçok farklı bağlamda kullanılır. Dil, bu iletişim türünün temel bileşenidir, ancak tonlama, vurgu ve ses yüksekliği gibi ses özellikleri de iletişimi etkiler.

1.3.2.2 Yazılı İletişim

•Yazılı iletişim, yazılı metinler aracılığıyla gerçekleştirilen iletişimi ifade eder (Aziz, 2010). Bu iletişim türü, kitaplar, makaleler, e-postalar,

Mektuplar, raporlar, notlar ve daha fazlasını içerir. Yazılı iletişim, mesajın kalıcı olmasını sağlar ve farklı yerlerde bulunan insanlar arasında bilgi aktarımını kolaylaştırır (Tutar ve Yılmaz, 2008). Yazılı iletişimin özellikle resmî kurumlardaki önemidir. Bu özellikler; Bilginin insan belleğindeki sürekliliğini sağlamak,

- Mesajları doğru ve tam bir şekilde hedefe aktarmak
- Olası olumsuzluklar için birtakım kararlar almak (Mısırlı, 2004).

Ancak yazılı iletişim, sözlü iletişimden farklı beceriler gerektirir ve yanlış anlamaların önlenmesi için dikkatli bir şekilde yazılmalıdır. Yazılı iletişim sözlü iletişim karşı bazı dezavantajlar içermektedir (Yaylacı, 2006). Yöneticiler iletişimde özellikle yazılı iletişimi kullanırken diğer çalışanlar genellikle sözlü iletişimi tercih etmektedir.

1.3.2.3 Görsel İletişim

Görsel iletişim, görsel öğelerin kullanıldığı bir iletişim türüdür. Grafikler, resimler, grafik tasarımlar, işaretler ve semboller, görsel iletişimin temel bileşenleridir (Sims, 2002). Görsel iletişim, karmaşık bilgileri basit ve anlaşılır bir şekilde iletmek için kullanılır. Özellikle reklamcılık, tasarım ve medya üretimi gibi alanlarda görsel iletişim büyük bir öneme sahiptir (Koçak, 2012). Günümüzde özellikle elektronik postalar, internet siteleri, mobil uygulamalar, bilgisayarlar, sesli duyuru sistemleri gibi elektronik iletişim araçları yaygın kullanılması yöneticilerin iletişimde görsel iletişimi tercih etmektedir (Korkut, 1996).

1.3.2.4 Beden Dili

Beden dili, insanların jestler, mimikler, duruşlar ve fiziksel hareketler yoluyla duygularını ve düşüncelerini ifade etmelerini içerir (Pease, 2002). Beden dili dünyada kullanılan tüm dillerde kullanılmaktadır. Bu iletişim türü, sözlü iletişimi destekler ve genellikle duygusal ifadelerin anlaşılmasına yardımcı olur. İş yerlerinde ve sosyal etkileşimlerde beden dili, iletişimi zenginleştiren bir faktör olarak kabul edilir (Yaylacı, 2006).

1.3.2.5 İşyeri İletişimi

İşyeri iletişimi, organizasyonlar içindeki iletişimi ifade etmektedir. Bu tür iletişim, çalışanlar arasındaki iletişim, yönetim tarafından çalışanlara iletilen bilgiler ve organizasyonun dış dünyayla iletişimini içermektedir (Yaylacı, 2006). İşyeri iletişimi, organizasyonların etkili bir şekilde işlemlerini sağlar ve karar verme süreçlerinde önemli bir rol oynar (Kalyon, 2007).

İşyeri iletişimi, organizasyonların başarısının ve etkinliğinin temel bir unsuru olarak kabul edilmektedir. İş dünyasında, iletişim sadece bilgi transferi değil, aynı zamanda iş birliği, liderlik, yönetim ve çatışma çözme gibi kritik becerilerin temelidir (Telman ve Ünsal, 2005). İşyeri iletişiminin önemi başlıca şu unsurları içermektedir;

- **Bilgi Akışı ve Koordinasyon:** İşyeri iletişimi, çalışanlar arasında bilgi akışını sağlar ve iş süreçlerini koordine eder. Doğru ve zamanında iletişim, projelerin ve görevlerin etkili bir şekilde yürütülmesine yardımcı olur.
- **Liderlik ve Yönetim:** Liderlerin etkili iletişimi, çalışanlar arasında güven ve motivasyon oluşturur. Yöneticilerin açık iletişimi, organizasyonun vizyonunu ve hedeflerini çalışanlara aktarmalarını sağlar.
- **Çatışma Çözme:** İşyeri çatışmaları kaçınılmazdır, ancak etkili iletişimle çözülebilirler. İşyeri iletişimi, taraflar arasında anlayışı artırır ve sorunların çözülmesine yardımcı olur.
- **İşyeri Kültürü:** İşyeri iletişimi, organizasyonun kültürünü şekillendirir. Açık iletişim ve iş birliği teşvik edildiğinde, olumlu bir işyeri kültürü oluşturulabilir.
- **Müşteri İlişkileri:** İşyeri iletişimi sadece içsel değil, aynı zamanda dışsal müşteri ilişkilerini de etkiler. Müşteri memnuniyeti, çalışanların müşterilere iletişimleriyle doğrudan ilişkilidir.

1.3.2.6 Medya İletişimi

Medya iletişimi, toplumlarımızın önemli bir parçası haline gelmiştir ve günlük yaşamımızın vazgeçilmez bir bileşenidir. Medya iletişimi, haberler, televizyon, radyo, gazete, dergi veya dijital medya gibi medya kanalları aracılığıyla gerçekleştirilen iletişimi ifade etmektedir (Pease, 2002). Medya, bilgiyi geniş kitlelere iletmek için güçlü bir araçtır. Medya sayesinde gündem belirlenebilir veya ülkenin kamuoyunu etkileyebilmektedir. Medya iletişimi, haber değeri, etik sorumluluklar ve medya etkileri gibi konuları içerir (Korkut, 1996). Medya iletişimi, insan iletişimine olan katkısını tarih boyunca sürekli olarak artırmıştır. Basit yazıdan basılı materyallere, televizyona ve dijital medyaya kadar, medya iletişimi teknolojik gelişmelerle büyümüş ve evrimleşmiştir. Medya iletişimi, farklı türde medya araçlarına sahiptir. Bu araçlar, metin tabanlı medya (gazete, dergi), görsel medya (televizyon, sinema),

İşitsel medya (radyo, podcast) ve dijital medya (internet, sosyal medya) olarak sınıflandırılabilir (Kalyon, 2007). Medya, siyasi kararlar, olaylar ve toplumsal konular hakkında bilgi sağlayarak kamuoyunu etkiler (Vural, 2003). Medya, toplumun görüşlerini ve tutumlarını şekillendirir. Medya, kültürel ürünlerin yayılmasını ve kültürel etkileşimi artırmaktadır. Medya, eğitim ve bilgi kaynağı olarak işlev görür. Eğitici programlar, belgeseller ve haberler, izleyicilere yeni bilgiler sunmaktadır (Aksoy, 2005).

Medya iletişimi, toplumlarımızı şekillendiren önemli bir güçtür. Bilgi akışını hızlandırır, kültürleri bir araya getirir, kamuoyunu etkiler ve bilgiye erişimi kolaylaştırır. Ancak aynı zamanda sorumlulukları vardır ve etik standartları sürdürmelidir. Medya iletişiminin etkili bir şekilde anlaşılması ve yönetilmesi, toplumların geleceği içinde önemlidir.

1.3.2.7 Kültürel İletişim

Kültür, bir toplumun değerleri, normları, inançları, davranış biçimleri, ritüelleri, sembolleri ve iletişim tarzlarını içeren kapsamlı bir kavramdır (Uğurlu, 2012). Kültürel iletişim, farklı kültürler arasındaki iletişimi ifade eder. Her kültür, kendi benzersiz iletişim normlarına, değerlerine ve sembollerine sahiptir. Kültürel iletişim, kültürler arası anlayışı ve saygıyı teşvik etmek için önemlidir. İletişimde kültürel duyarlılık, yanlış anlamaların önlenmesine ve olumlu ilişkilerin kurulmasına yardımcı olmaktadır (Yaylacı, 2006). Kültürel iletişim, farklı kültürlerin duyarlılığı ve anlayışını artırır. Bu, kültürel stereotipleri ve önyargıları azaltmaya yardımcı olmaktadır. Küreselleşme ile birlikte kültürel iletişim daha da önemli hale gelmiştir. İnsanlar farklı kültürlerle daha fazla temas halindedir ve bu iletişim becerileri küresel dünyada geçerlilik kazanmıştır (Korkut, 1996). İş dünyasında kültürel iletişim, uluslararası iş birliği ve çok kültürlü çalışma ortamlarında başarının anahtarıdır. Kültürel farklılıkları anlama ve saygı gösterme, işyerindeki etkileşimi kolaylaştırır. Diplomasi ve uluslararası ilişkilerde kültürel iletişim, barışın ve anlayışın teşvik edilmesine yardımcı olabilir. Kültürel diplomatik çabalar, uluslararası sorunların çözümüne katkı sağlayabilir.

1.3.2.8 Dijital İletişim

Teknolojik gelişmeler, insanların bilgiye erişimini, iletişim biçimlerini ve toplumsal etkileşimlerini kökten değiştirmiştir. Dijital iletişim, 21. yüzyılın en belirgin ve hızlı değişen iletişim alanlarından biridir (Telman ve Ünsal, 2005). Dijital iletişim, dijital teknolojiler aracılığıyla bilgi, duygu,

Düşünce ve verilerin iletilmesi ve alınması sürecini ifade etmektedir. Busüreçte elektronik posta, sosyal medya, web siteleri, anlık mesajlaşma ve daha fazlasını içermektedir (Koçak, 2012). Bu iletişim türü, bilgiye hızlı erişim sağlar ve insanlar arasındaki uzaklığı önemli ölçüde azaltır. Ancak, dijital iletişimde gizlilik ve güvenlik konuları da önemli bir rol oynar. Ayrıca dijital iletişim, insanların farklı coğrafyalardan, kültürlerden ve dillerden olanlarla bağlantı kurmasını sağlamaktadır (Zıllıoğlu, 2010). Ancak aynı zamanda yüz yüze iletişimi azaltabilme etkisine sahiptir.

1.3.3 İletişim Becerileri

İletişim, insan hayatının vazgeçilmez bir parçasıdır ve kişisel ve mesleki gelişimin temel bir bileşenidir (Altinişik, 2019). İyi iletişim becerileri, insanların etkili bir şekilde düşüncelerini, duygularını ve bilgilerini ifade etmelerini sağlamaktadır. Bireyin sahip olduğu duyguların, düşüncelerin, tutumların ve inançlarının alıcıya doğru ve anlaşılır bir şekilde aktarılmasına iletişim becerisi olarak tanımlanır (Korkut, 1996). Literatür incelendiğinde iletişim becerileri; etkileyici konuşma, empatik iletişim, beden dili, etkin dinleme ve algı unsurlarından oluştuğu görülmektedir.

İletişim Becerileri;

- Etkileyici Konuşma
- Empatik İletişim
- Beden Dili
- Etkin Dinleme
- Algı

1.3.3.1 Etkileyici Konuşma

Etkili konuşma, insanlar arasındaki iletişimin temel taşıdır ve kişisel, mesleki ve toplumsal başarıyı etkileyen önemli bir beceridir (Cüceloğlu, 2013). İyi bir konuşmacı olmak, bilgilerinizi etkili bir şekilde ifade etmek, dinleyicileri etkilemek ve düşüncelerinizi açık bir şekilde aktarmak anlamına gelmektedir (Goebel, 2004). Etkili konuşma iletişim becerilerinde büyük bir öneme sahiptir. Etkili konuşma, kişisel özgüveni artırır, insanların duygusal ifade becerilerini geliştirir ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamaktadır (Aksoy, 2005). İş dünyasında, iyi konuşma becerileri liderlik, iletişim ve yönetim yeteneklerini yükseltmektedir. İyi bir konuşmacı, iş toplantıları, sunumlar ve müşteri ilişkileri açısından avantaj elde etmektedir.

Ayrıca etkili konuşma, toplumsal sorunları dile getirmek, farkındalık yaratmak ve değişim sağlamak için bir araç olarak kullanılabilir (Zıllıoğlu, 2010).

1.3.3.2 Empatik İletişim

Empati, başkalarının duygularını ve düşüncelerini anlamaya çalışma yeteneğini ifade eder (Yaylacı, 2006). Empatik iletişim, insanların birbirini anlamaya, duygusal bağ kurmaya ve sağlıklı ilişkiler geliştirmeye yardımcı olan önemli bir iletişim becerisidir. Empatik iletişim, duygusal zekânın bir yönünü oluşturmaktadır. Duygusal zekâ, duygusal farkındalık, duyguları yönetme ve başkalarının duygusal ihtiyaçlarını anlama becerilerini içermektedir. Empatik iletişimin temel unsurlarından biri, empatik dinlemedir. Empatik dinleme, bir kişinin aktardığı duyguları ve düşünceleri dikkatle dinlemeyi, anlamayı ve yargılamamayı içermektedir. Empati, sadece sözcüklerle değil, aynı zamanda bedensel dil, jestler ve mimikler gibi sözsüz iletişim unsurlarıyla da ifade edilebilmektedir (Goebel, 2004). Empati, sağlıklı ilişkilerin temelidir. İnsanlar empati yoluyla birbirini anladıkça, ilişkilerde daha fazla anlayış ve duyarlılık geliştirirler (Oktay, 2016). Liderlerin empati becerileri, ekibi daha iyi anlamalarına ve motive etmelerine yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda empati, çatışmaların çözümünde etkili bir araçtır. Empatik iletişim, taraflar arasındaki anlayışı artırır ve anlaşmazlıkları daha kolay çözülebilir hale getirmektedir.

1.3.3.3 Beden Dili

Beden dili, insanların iletişiminde sıklıkla göz ardı edilen ancak oldukça etkili bir iletişim aracıdır (Aksoy, 2005). Sözcüklerin ötesine geçen bu dil, jestler, mimikler, duruşlar ve fiziksel hareketler aracılığıyla ifade etmektedir (Zıllıoğlu, 2010). Beden dili, sözcükler kullanılmadan insanların düşüncelerini, duygularını ve niyetlerini ifade etmelerini sağlayan sözsüz bir iletişim biçimidir. Mimikler, jestler, duruşlar ve bakışlar gibi çeşitli öğeler içermektedir (Telman ve Ünsal, 2005). Beden dili, insanların daha zengin ve ayrıntılı bir şekilde duygularını ifade etmelerini sağlamaktadır. Sadece sözcüklerle ifade edilemeyen duygusal nüansları iletişim sırasında yakalanmasını sağlamaktadır. Beden dili, sözlü iletişimi destekler ve anlamı güçlendirmektedir. İletişim sırasında tarafların söyledikleriyle beden dili uyumsuzsa, iletişim zayıflatmaktadır (Koçak, 2012). Ayrıca Beden dilinin kültürel farklılıkları içermesi, insanların farklı kültürlerden gelenlerle daha iyi iletişim kurmalarına yardımcı olabilmektedir.

1.3.3.4 Etkin Dinleme

Etkin dinlenme, iletişim süreci içerisinde önemli bir paya sahiptir. Etkin dinleme, insanlar arasındaki iletişimin temel bir bileşenidir ve kişisel, mesleki ve toplumsal ilişkilerin kalitesini artırmaktadır (Korkut, 2004). Etkin bir şekilde dinlemek, duygusal zekâ, empati ve iş birliği yeteneklerini geliştirmektedir.

Etkin dinleme, kişisel ilişkilerin sağlıklı bir şekilde devam etmesini sağlamaktadır. Karşılıklı anlayış ve duyarlılık, sağlıklı ilişkilerin temelini oluşturmaktadır. Etkin dinleme, çatışma durumlarını daha iyi anlaşılmasına ve sorunların çözmesinde yardımcı olmaktadır. Empati ve anlayış, çatışma çözme süreçlerini kolaylaştırmaktadır. Etkin dinleme, kişisel farkındalığı artırır ve insanların kendilerini daha iyi anlaşılmasına sağlamaktadır (Aksoy, 2005).

1.3.3.5 Algı

Algı, dış dünyadan gelen duyu bilgilerin işlenmesi, yorumlanması ve anlamlı hale getirilmesiyle ilgilidir (Barlı, 2007). Algı, insanların çevrelerinden aldıkları duyu bilgileri işleyerek dünya hakkında anlam yaratma sürecini ifade etmektedir (Plotnik, 2009). Duyu organları, algılamayı başlatır ve bilgileri sinir sistemi aracılığıyla beyine ileterek işlenmesini sağlar (Akyar, 2012). Duyu organlarından gelen veriler beyinde işlenir ve bu veriler birleştirilerek anlamlı bir bütün oluşturulur.

Algı süreçleri, dikkat, algısal gruplandırma, şema ve deneyimlerin etkileri gibi çeşitli bileşenleri içermektedir. Dikkat, belirli duyu bilgilere odaklanmayı, algısal gruplandırma ise bilgileri anlamlı kategorilere yerleştirmeyi içerir (Goebel, 2004). Algı, çevremizdeki karmaşıklığı anlamlandırılmasında yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda algı, insanlar arasındaki iletişimi şekillendirerek karar verme süreçlerinde etkilemektedir (Koçak, 2012).

1.3.4 Örgütsel İletişim

Örgütsel iletişim, bir örgütün içinde ve dışında gerçekleşen iletişim süreçleri olarak tanımlanır (Vural, 2003). Bu süreçler, çalışanlar arasında bilgi paylaşımını, karar almayı, iş birliğini ve stratejik iletişimi içermektedir. Örgütsel iletişim, bir örgütün başarısında kritik bir faktördür (Oktay, 2016). İyi bir iletişim ortamı, liderlerin etkisini artırır, çalışanları motive eder, iş birliğini teşvik eder ve çatışmaları çözmede yardımcı olmaktadır. İyi bir iletişim, çalışan bağlılığını artırır, müşteri ilişkilerini güçlendirir ve örgütün başarısını önemli katkı sağlamaktadır (Sökmen ve Yazıcıoğlu, 2005).

Örgütsel iletişimin farklı işlevleri sahiptir. İyi bir örgütsel iletişim, çalışanları motive ederek örgütün hedeflerine ulaşmasına katkı sağlamaktadır. Bu durum çalışanların örgüte bağlılığını ve memnuniyetini artırmaktadır (Şentürk, 2006). Örgütsel iletişim çatışma yönetiminde önemli bir rol oynamaktadır. Özellikle bilgi akışı ve iletişim, stratejilerin başarıyla uygulanmasında kritik role sahiptir. Örgütsel iletişim sayesinde çalışanlar fikirlerini rahatça paylaşabilirler ve böylece erimliliği artırır ve inovasyonu teşvik etmektedir. Bu nedenle, örgütlerin etkili iletişim stratejileri oluşturması ve bu stratejilere yatırım yapması, sürdürülebilir başarı için önemlidir.

1.3.5 Örgütte İletişim Tipleri

Etkili iletişim, verimliliği artırır, karar alma süreçlerini destekler, çalışan bağlılığını güçlendirerek, müşteri ilişkilerini yönlendirir ve itibarı şekillendirmektedir (Şentürk, 2006). İletişim, içsel ve dışsal etkileşimleri, liderlik etkisini ve grup iş birliğini etkilemektedir. Örgütte iletişim, bir örgütün başarısı için temel bir faktördür (Erogluer, 2011). Bu nedenle, örgütlerin iletişim stratejileri oluşturması ve iletişim becerilerini geliştirmesi, sürdürülebilir başarı için kritik bir öneme sahiptir. Örgütlerdeki iletişim türleri iki ana başlık altında incelenmektedir. Bunlar formal iletişim ve informal iletişimidir (Goebel, 2004).

1.3.5.1 Formal İletişim

Formal iletişim, önceden belirlenmiş prosedürler, kurallar ve hiyerarşik yapılar aracılığıyla gerçekleşen resmi iletişim süreçleri olarak tanımlanabilir (Aydın, 2010). Formal iletişim, örgütün yazılı dokümanları, politikaları ve prosedürleri aracılığıyla gerçekleşebilir (Goebel, 2004). İş kılavuzları, politika belgeleri ve sözleşmeler bu tür iletişimin örnekleridir. Formal iletişim, örgütün yönetim yapısı ve hiyerarşik sıralamasına dayanmaktadır. Üst yönetimden alt kademe çalışanlara doğru iletişim akışı, formal iletişimin önemli bir yönü oluşturur (Altuğ, 1997).

Formal iletişim, örgütün amaçları, politikaları ve prosedürleri hakkında açık yönergeleri iletmek için kullanılır. Çalışanlar, resmi dokümanlar aracılığıyla nasıl davranmaları gerektiğini öğrenirler. Ayrıca Formal iletişim, karar alma süreçlerini düzenler (Şentürk, 2006). Üst düzey yöneticilerden alt kademe çalışanlara doğru bilgi akışı, kararların etkili bir şekilde alınmasını destekler (Akyar, 2012). Formal iletişim, sorunları tanımlamak ve çözmek için gerekli bilgi akışını sağlamaktadır. Formal iletişim, karar alma süreçlerini düzenler ve bilgi akışını kolaylaştırma rolüde vardır.

Bu durum örgütün hedeflerine yönelik etkili kararlar almasında kritik rol oynamaktadır. Bu nedenle, örgütlerin formal iletişim süreçlerini iyi yönetmesi, başarılı bir şekilde işlemesine ve sürdürülebilir bir performansa ulaşmasına yardımcı olmaktadır.

1.3.5.2 İnfomal İletişim

İnfomal iletişim, bir örgütün resmi veya yapılandırılmış iletişim süreçlerinin dışında gerçekleşen gündelik etkileşimleri olark tanımlanır (Gürsel, 2007). İnfomal iletişim, örgüt kültürünün bir parçasıdır ve özellikle çalışma ortamının sosyal dinamiklerini etkiler ve çalışanlar arasındaki samimi ilişkileri, bilgi paylaşımını ve iş birliğini desteklemektedir (Sökmen ve Yazıcıoğlu, 2005) İnfomal iletişim, örgütün kültürel dinamikleri ile yakından ilişkilidir. Örgütün değerleri, normları ve iletişim tarzları, infomal iletişimi etkilemektedir (Şentürk, 2006). İnfomal iletişim, örgüt içinde farklı kanallar aracılığıyla gerçekleşebilir. Bunlar, kantin sohbetleri, koridor muhabbetleri, e-postalar arası kişisel sohbetler gibi çeşitli şekillerde olabilmektedir (Koçak, 2012). Ayrıca İnfomal iletişim, çatışmaların daha samimi bir şekilde çözülmesine yardımcı olabilmektedir (Oktay, 2016). İş arkadaşları arasındaki samimi iletişim, çatışmaların daha açık bir şekilde ele alınmasını sağlayabilir (Sökmen ve Yazıcıoğlu, 2005).

1.4 Literatür Taraması

Literatür incelendiğinde çatışma ve iletişim kavramının dikkat çekici bir konu olduğu ve ilgili konu hakkında çok sayıda çalışma yapılmıştır. Bu bölümde çalışmanın kapsamında yer alan en önemlilerinden bazı çalışmalar ele alınmıştır. Lin (2003) yapmış olduğu çalışmada Tayvan'da kamu ve özel hastanelerde çalışan 327 kişiyi üzerinde çatışma yönetimi, iş tatmini ve takım etkinliği arasındaki ilişkiyi belirlemek amaçlamıştır. Çalışma sonuçlarına göre yöneticilerin en çok tercih ettiği stratejilerin problem çözme ve uyma stratejisi olduğu belirlenmiştir. Smith (2004) yaptığı çalışmada sosyo-ekonomik olarak farklı seviyedeki kurumlarda çalışan okul yöneticilerinin iletişim seviyelerine ilişkin algılarının ve iletişim becerilerin bu kurumlarda görev yapan öğretmenlerin davranışlarına olan etkisini incelemiştir. Çalışma sonucunda sosyoekonomik düzeyi düşük olan bölgelerde bulunan okul müdürü iletişim becerilerini genellikle iş birliğini sağlamak amaçlı kullandığı görülmüştür. Sosyoekonomik olarak üst seviyede bölgelerde bulunan okulun müdürü ise iletişim becerilerini genellikle doğabilecek problemleri

Etkisiz hale getirme, öğrencilerin kişilik ve başarı gelişimine katkıda bulunma amaçlı kullandığı tespit edilmiştir. Bulut-Eskici (2005) yaptıkları çalışmada Ankara ilinde GSGM merkez çalışanların çatışma yönetimi ve iş doyumlarını incelemiştir. Çalışma kapsamında anketlerin 236 tanesinden geri dönüt alınarak analiz edilmiştir. Çalışma sonuçlarına göre en çok kullanılan strateji problem çözme stratejisi olmuştur. Eğitim durumu, yaş ve hizmet yılı değişkenleri ile çatışma yönetimi stilleri arasında anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiştir. Yiğit (2015) yapmış olduğu çalışmada 94 müdür 251 müdür yardımcısı olmak üzere 345 yönetici ortaöğretim kurumundaki yöneticilerin çatışma yönetimi stillerine göre algılarını bazı değişkenler açısından incelemiştir. Çalışma sonucunda yöneticiler en çok tümleştirme ve en az olarak hükmetme stilini tercih ettiği görülmüştür. Çalışma kapsamında cinsiyet, kıdem, yaş gibi değişkenler açısından çatışma yönetimi stillerinde anlamlı bir farklılaşmaya olduğu tespit edilmiştir. Dayanan-Uğur (2018) yapmış oldukları çalışmada Şırnak ilinde görev yapan toplam 381 öğretmenin çatışma çatışma yönetimi ile güç kaynakları arasındaki ilişkiyi tespit etmek amaçlamıştır. Çalışmada analizlerde parametrik testler tercih edilmiştir. Çalışma sonucunda yöneticiler tümleştirme stilini daha çok tercih ettiği görülmüştür. İnkaya'nın (2018) yapmış olduğu çalışmada yüzme antrenörlerinin iletişim becerilerini ve bu becerilerin yüzücünün performansı üzerindeki etkisini incelemek için İstanbul ilinde bulunan 366 yüzücü üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışma verileri SPSS 21 programında analiz etmişlerdir. Çalışma sonuçlarından antrenörlerin sahip olduğu iletişim düzeyleri ile kaygı boyutları arasında ters yönlü olan bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yüzücülerin iletişim beceri puanlarının düşük olduğu ve performans kaygı puanlarının yüksek olduğu görülmüştür.

Alınişik (2019) yapmış olduğu çalışmayı spor yöneticisi adaylarının çatışma yönetimi stilleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla 2018-2019 Eğitim-öğretim yılı bahar döneminde yedi üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu bünyesindeki Spor Yöneticiliği Bölümü öğrenim gören 370 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışma kapsamında frekans, aritmetik ortalama, standart sapma, t-testi, tek faktörlü varyans analizi (One-Way ANOVA) kullanılmış ve Pearson korelasyon katsayısı hesaplamıştır. Çalışma sonucunda spor yöneticisi adaylarının iletişim becerileri ile çatışmayı yönetme stilleri arasında pozitif yönlü yüksek düzeyde bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Ayrıca spor yöneticisi adaylarının iletişim becerilerinin yüksek olduğu ve çatışma yönetiminde en çok Yönetici Rekabet Stilini kullandığı en az ise Kaçınma Stilini kullandığı görülmüştür. Yiğit (2015) yapmış olduğu çalışmada 94 müdür 251 müdür yardımcısı olmak üzere 345 yönetici ortaöğretim kurumundaki yöneticilerin çatışma yönetimi stillerine göre algılarının bazı değişkenler açısından incelemiştir. Çalışma sonucunda yöneticiler en çok tümleştirme ve en az olarak hükmetme stilini tercih ettiği görülmüştür. Çalışma kapsamında cinsiyet,

Kıdem, yaş gibi değişkenler açısından çatışma yönetimi stillerinde anlamlı bir farklılaşmaya olduğu tespit edilmiştir. Dayanan-Uğur (2018) yapmış oldukları çalışmada Şırnak ilinde görev yapan toplam 381 öğretmenin çatışma çatışma yönetimi ile güç kaynakları arasındaki ilişkiyi tespit etmek amaçlamıştır. Çalışmada analizlerde parametrik testler tercih edilmiştir. Çalışma sonucunda yöneticiler tümleştirme stilini daha çok tercih ettiği görülmüştür. İnkaya'nın (2018) yapmış olduğu çalışmada yüzme antrenörlerinin iletişim becerilerini ve bu becerilerin yüzücünün performansı üzerindeki etkisini incelemek için İstanbul ilinde bulunan 366 yüzücü üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışma verileri SPSS 21 programında analiz etmiştir.

Çalışma sonuçlarından antrenörlerin sahip olduğu iletişim düzeyleri ile kaygı boyutları arasında ters yönlü olan bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yüzücülerin iletişim beceri puanlarının düşük olduğu ve performans kaygı puanlarının yüksek olduğu görülmüştür. Altınışik (2019) yapmış olduğu çalışmada spor yöneticisi adaylarının çatışma yönetimi stilleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla 2018-2019 Eğitim-öğretim yılı bahar döneminde yedi üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu bünyesindeki Spor Yöneticiliği Bölümü öğrenim gören 370 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışma kapsamında frekans, aritmetik ortalama, standart sapma, t-testi, tek faktörlü varyans analizi (One-Way ANOVA) kullanılmış ve Pearson korelasyon katsayısı hesaplamıştır. Çalışma sonucunda spor yöneticisi adaylarının iletişim becerileri ile çatışmayı yönetme stilleri arasında pozitif yönlü yüksek düzeyde bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca spor yöneticisi adaylarının iletişim becerilerinin yüksek olduğu ve çatışma yönetiminde en çok Yönetici Rekabet Stilini kullandığı en az ise Kaçınma Stilini kullandığı görülmüştür.

İKİNCİ BÖLÜM

2. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmada izlenen yöntem, araştırma modeli, evren, örneklem, veri toplama yöntemi ve verilerin analizi yer almaktadır.

2.1 Araştırma Modeli

Bu araştırmada genel tarama modellerinde biri olan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modeli, iki farklı nicel değişken arasındaki ilişkinin veya etkinin bir korelasyon katsayısı aracılığıyla ortaya çıkarılmasıdır (Fraenkel vd., 2012). Korelasyon türü ilişki şeklinde yapılan araştırmalarda hedeflenen temel gaye, değişkenlerin bir arada değişip değişmediği ya da değişme söz konusuysa bunun ne şekilde olduğu konusu irdelenmektedir.

Araştırmanın amacını gerçekleştirmek için çatışma kavramı, çatışma yönetim stilleri ve iletişim becerilerine ilişkin literatür taraması yapılarak mevcut durumu belirlemek amacı ile katılımcılara anket tekniği uygulanmıştır.

2.2 Evren ve Örneklem

2.2.1 Evren

Araştırmanın çalışma evrenini 2023 yılında Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesine kayıtlı öğrenciler oluşturmaktadır (N:845).

2.2.2 Örneklem

2023-2024 eğitim öğretim yılında Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesine kayıtlı 845 öğrenci bulunmaktadır (2023 Yılı Birim Faaliyet Raporu. Erş.31.05.2024). 845 öğrenciden random olarak 500 öğrenciye anket dağıtılmıştır. Ancak uygulanan ölçekler sonucunda elde edilen dönütte 421 geçerli veri araştırmada kullanılmıştır (162 kadın %38,5 ve 259 erkek %61,5). Araştırma kapsamına giren katılımcıların hepsi aynı zamanda örneklemi oluşturduğu için araştırmanın örnekleme evreni temsil etmektedir. Araştırmanın örneklem seçiminde eleman örnekleme yöntemi içerisinde yer alan oransız eleman örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Karasar (2023, s.151) oransız eleman örnekleme yöntemi, evrendeki tüm elemanların birbirine eşit seçilme şansına sahip durum olarak tanımlamaktadır.

2.3 Veri Toplama Aracı

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu” ile Thomas and Ruble (1977) tarafından gerçekleştirilen ve Sökmen ve Yazıcıoğlu tarafından (2005) Türkçe’ye uyarlama yapılan “Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği” ve Korkut-Owen ve Bugay (2014) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Ölçeği” kullanılmıştır. Çatışma Yönetim Stillerine ilişkin ölçeğin, güvenilirliği hesaplanmış ve 0,78 olarak tespit edilmiştir. Geçerlik çalışmasında yakınsak ve ayırt edici geçerlilik için betimleyici faktör analizi yapılmış ve analiz sonucunda elde edilen Cronbach Alpha değeri 0,69 olarak bulgulanmıştır. İlgili ölçek beş alt boyuttan oluşan ve toplam 15 madde içeren beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçekteki puanlama hiç uymuyor; 1, uymuyor; 2, kararsızım; 3, uyuyor; 4 ve çok uyuyor; 5 şeklindedir. Ölçek içerisinde olan 1., 2., 7. maddeleri yönetici rekabet stiline, 3., 5., 9. maddeleri uzlaşma stiline, 4., 11., 14. maddeleri kaçınma stiline, 6., 12., 15. maddeleri uyum stiline ve 8., 10., 13. maddeleri iş birliğine uyum stiline yönelik hazırlamıştır.

Korkut-Owen ve Bugay (2014) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Ölçeği” 25 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin iç tutarlılık kat sayısı .88 ve ölçeğin alt boyutlarına ilişkin iç tutarlılık kat sayıları ise, İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler (İİTB) .79; Kendini İfade Etme (KİE) .72; Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim (EDSOİ) .64 ve İletişim Kurmaya İsteklilik (İKİ) .71 olarak ifade edilmiştir. İletişim Becerileri Ölçeğinde kullanılan her davranış biçiminin gösteriliş sıklığı; hiçbir zaman 1, nadiren 2, bazen 3, sıklıkla 4 ve her zaman 5 olarak puanlanmıştır. Ölçekteki alt boyutların soru numaraları; İletişim İlke Ve Temel Becerileri (İİTB): 1, 3, 6, 13, 15, 16, 21, 23, 24, 25, Kendini İfade Etme (KİE): 2, 5, 17, 20, Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim (EDSOİ): 10, 11, 12, 18, 19, 22 ve İletişim Kurmaya İsteklilik (İKİ): 4, 7, 8, 9, 14 olarak verilmiştir.

2.4 Verilerin Toplanması

Araştırma verileri örneklem sayısı kadar araştırmacı tarafından çoğaltılarak yüzyüze gönüllü katılımcılara dağıtılmış ve tamamı araştırmacı tarafından toplanmıştır. Araştırmada 500 Ölçek dağıtılmış ve 421 veri geçerli olarak araştırmada kullanılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BULGULAR

Bu bölümde toplanan verilerin analizi sonucu elde edilen bulgular, araştırmanın problem cümlesi ve alt problemlerine göre yorumlanmıştır.

Tablo 3. 1. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin tanımlayıcı istatistikleri

	Değişken	N	%
Cinsiyet	Kadın	162	38,5
	Erkek	259	61,5
Sınıf Düzeyi	1.Sınıf	87	20,7
	2.Sınıf	80	19,0
	3.Sınıf	127	30,2
	4.Sınıf	127	30,2
Düzenli Spora Katılım	Haftada 1	99	23,5
	Haftada 2	95	22,6
	Haftada 3	80	19,0
	Haftada 4 ve Üzeri	146	34,7
İletişim İle İlgili Ders Veya Kurs Alma Durumu	Evet	85	20,2
	Hayır	336	79,8
Annenizin Eğitim Durumu	İlköğretim	164	39,0
	Ortaöğretim	201	47,7
	Lisans	50	11,9
	Lisans Üstü	5	1,2
Babanızın Eğitim Durumu	İlköğretim	115	27,3
	Ortaöğretim	201	47,7
	Lisans	96	22,8
	Lisans Üstü	8	1,9
Yaş	X	Ss	Minimum Maksimum
	20,97	2,33	18 39

N:421

Bu çalışmada, katılımcıların cinsiyet, sınıf düzeyi, düzenli spor yapma sıklığı, iletişim ile ilgili ders veya kurs alma durumu, annelerinin ve babalarının eğitim durumu ile yaş değişkenlerinin dağılımları incelenmiştir. Bulgulara göre, katılımcıların %38,5'i kadın, %61,5'i erkektir. Sınıf düzeyine göre dağılım incelendiğinde, %20,7'si 1. sınıfta, %19,0'ı 2. sınıfta, %30,2'si ise hem 3. hem de 4. sınıftadır. Düzenli spora katılım, haftada bir (%23,5), haftada iki (%22,6), haftada üç (%19,0) ve haftada dört ve üzeri (%34,7) olmak üzere farklı sıklıklarda gerçekleşmektedir. İletişim ile ilgili ders veya kurs alma durumunda %20,2'si evet, %79,8'i hayır yanıtını vermiştir. Annelerin %39,0'u ilköğretim, %47,7'si ortaöğretim, %11,9'u lisans ve %1,2'si lisans üstü eğitim almıştır. Babaların eğitim

durumuna bakıldığında ise, %27,3'ü ilköğretim, %47,7'si ortaöğretim, %22,8'i lisans ve %1,9'u lisans üstü eğitim almıştır. Katılımcıların yaş ortalaması 20,97 olup, standart sapması 2,33'tür; en genç katılımcı 18 yaşında iken, en yaşlı katılımcı 39 yaşındadır. Bu bulgular, katılımcıların demografik özellikleri ve yaşam tarzları hakkında önemli bilgiler sağlamaktadır.

Tablo 3.2. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stillerine ilişkin algıları

	N	X	Ss	Min	Maks
Yöneticirekabetstil	421	12,25	1,74	6	15
Uzlaşma		11,18	1,69	3	15
Kaçınma		11,26	2,47	3	40
Uyumstili		11,58	2,05	4	15
İş birliği		10,90	1,95	4	15

Tablo 2’de, Çatışma yönetim stiline boyutlarına ilişkin (Yönetici Rekabet Stili, Uzlaşma, Kaçınma, Uyum Stili ve İşbirliği) veriler sunulmuştur. Örneğin, Yönetici Rekabet Stili için 421 katılımcıya sahip örneklemin ortalama puanı 12,25 olup, standart sapması 1,74'tür; minimum puan 6 iken, maksimum puan 15'tir. Uzlaşma, Kaçınma, Uyum Stili ve İş birliği için de benzer şekilde puan dağılımları verilmiştir. Bu bulgular, yönetici rekabet stillerinin örneklemin genelindeki yaygınlığı ve özellikleri hakkında bilgi sağlamaktadır.

Tablo 3. 3. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin yaş değişkeni ve çatışma yönetim stillerinin karşılaştırılması

		Çatışma	Yönetici Rekabet Stili	Uzlaşma	Kaçınma	Uyumstili	İş birliği
Yaş*Çatışma Alt Boyutları	r	-,013	-,067	,001	-,006	,024	,000
	p	,792	,168	,985	,904	,631	,997
	N	420	420	420	420	420	420

(p > 0,05).

Tablo 3’te, yaş ve çatışma alt boyutları arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayıları (r) ve bu ilişkinin istatistiksel anlamlılığını ifade eden p değerleri sunulmuştur. Bulgulara göre, yaş ile çatışma alt boyutları arasında zayıf ve ya ihmal edilebilir düzeyde negatif ilişkiler tespit edilmiştir. Yönetici rekabet stili ile yaş arasındaki korelasyon katsayısı -0,013 olarak hesaplanmış olup, bu ilişki istatistiksel olarak anlamlı değildir (p = 0,792). Benzer şekilde, uzlaşma, kaçınma, uyum stili ve işbirliği alt boyutları ile yaş arasında da zayıf veya ihmal edilebilir düzeyde ilişkiler tespit edilmiş ve bu ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı

bulunmamıştır ($p > 0,05$). Bu bulgular, yaş ile çatışma alt boyutları arasında herhangi bir anlamlı ilişkinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 3.4. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin cinsiyet değişkeni ile çatışma yönetim stilleri ölçek toplam puanlarının karşılaştırılması

Çatışma Ölçek Toplam puanları	N	X	Ss	t	df	P
Cinsiyet						
Kadın	162	56,5309	6,65118	-1,596	419	,111
Erkek	259	57,5483	6,17953			

Tablo 4'te, cinsiyet değişkenine göre grupların çatışma ölçek toplam puanlarını (X), standart sapmalarını (Ss), t istatistik değerlerini, serbestlik derecelerini (df) ve ilişkili p değerlerini içeren bir karşılaştırmalı analizin sonuçları sunulmuştur. Kadın grubunun çatışma ölçek toplam puanı 56,5309 ve standart sapması 6,65118 iken, erkek grubunun çatışma ölçek toplam puanı 57,5483 ve standart sapması 6,17953 olarak hesaplanmıştır. Gruplar arasındaki farkın değerlendirilmesi için yapılan t testi sonucunda, t istatistik değeri -1,596 ve serbestlik derecesi 419 olarak bulunmuştur. Ancak, ilişkili p değeri 0,111 olduğundan, bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p > 0,05$). Bu bulgular, cinsiyet değişkenine göre grupların çatışma ölçek toplam puanlarında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir.

Tablo 3. 5 . Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri alt boyutları ile cinsiyet değişkeninin karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıralar Toplamı	Medyan	U	P
Çatışma	Kadın	162	200,45	32472,50	57,0000	19269,500	,159
	Erkek	259	217,60	56358,50			
Yönetici Rekabet Stili	Kadın	162	192,17	31131,50	12,0000	17928,500	,011*
	Erkek	259	222,78	57699,50			
Uzlaşma	Kadın	162	211,05	34190,00	11,0000	20971,000	,995
	Erkek	259	210,97	54641,00			
Kaçınma	Kadın	162	202,76	32847,50	11,0000	19644,500	,265
	Erkek	259	216,15	55983,50			
Uyum Stili	Kadın	162	216,21	35025,50	12,0000	20135,500	,481
	Erkek	259	207,74	53805,50			
İş birliği	Kadın	162	201,91	32710,00	11,0000	19507,000	,219
	Erkek	259	216,68	56121,00			

Tablo 3.5'te cinsiyetin çeşitli davranış ve tutumlar üzerindeki etkisi incelenmiştir. Sonuçlara göre, cinsiyetin yalnızca "yöneticirekabetstil" ($p = 0,011$) üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu bulunmuş, erkek katılımcıların bu stilde daha yüksek ortalama sıra değerlerine sahip olduğu gözlemlenmiştir. Diğer değişkenler

olan "çatışma" ($p = 0,159$), "uzlaşma" ($p = 0,995$), "kaçınma" ($p = 0,265$), "uyumstili" ($p = 0,481$) ve "işbirliği" ($p = 0,219$) açısından cinsiyetin anlamlı bir etkisi tespit edilmemiştir. Bu bulgular, erkeklerin yöneticilikte daha rekabetçi bir stile sahip olabileceğini, ancak diğer tutum ve davranışlar üzerinde cinsiyetin belirgin bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 3. 6 . Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri toplam ölçek ve alt boyutları ile sınıf düzeyinin karşılaştırılması

	Sınıf	N	Sıra Ortalaması	Median	H	p
Çatışma	1.sınıf	87	206,69	57,0000	4,228	,238
	2.sınıf	80	224,84			
	3.sınıf	127	221,18			
	4.sınıf	127	195,06			
Yönetici Rekabet Stili	1.sınıf	87	228,11	12,0000	6,592	,086
	2.sınıf	80	223,43			
	3.sınıf	127	189,98			
	4.sınıf	127	212,47			
Uzlaşma	1.sınıf	87	200,96	11,0000	6,799	,079
	2.sınıf	80	213,84			
	3.sınıf	127	231,86			
	4.sınıf	127	195,23			
Kaçınma	1.sınıf	87	207,78	11,0000	2,356	,502
	2.sınıf	80	211,21			
	3.sınıf	127	223,39			
	4.sınıf	127	200,68			
Uyum stili	1.sınıf	87	201,34	12,0000	4,059	,255
	2.sınıf	80	224,22			
	3.sınıf	127	222,04			
	4.sınıf	127	198,25			
İş birliği	1.sınıf	87	209,71	11,0000	4,066	,254
	2.sınıf	80	213,02			
	3.sınıf	127	225,94			
	4.sınıf	127	195,68			

($p > 0,05$).

Tablo 3. 6’da farklı sınıf düzeylerine göre çatışma ve yönetici rekabet stili alt boyutlarının sıra ortalamaları, medianları, H istatistik değerleri ve ilişkili p değerleri sunulmuştur. Örneğin, çatışma alt boyutu için 1. sınıf öğrencilerinin sıra ortalaması 206,69 ve median değeri 57,0000 olarak hesaplanmıştır. Aynı şekilde, yönetici rekabet stili, uzlaşma, kaçınma, uyum stili ve işbirliği alt boyutları için de benzer istatistikler verilmiştir. Her alt boyut için farklı sınıf düzeylerine göre gruplar arasında farklılık olup olmadığını değerlendirmek için yapılan Kruskal-Wallis testi sonuçlarına göre, ilişkili p değerleri 0,05’ten küçük değildir ($p > 0,05$). Bu nedenle, farklı sınıf düzeylerine göre çatışma ve yönetici rekabet stili alt boyutlarının sıra ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tablo 3.7 . Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri toplam ölçek ve alt boyutları ile düzenli spor değişkeninin karşılaştırılması

	Egzersiz Sıklığı	N	Sıra Ortalaması	Median	H	p
Çatışma	Haftada 1	99	189,07	57,0000	5,196	,158
	Haftada 2	95	209,15			
	Haftada 3	80	212,28			
	Haftada 4 Ve Üzeri	146	224,93			
Yönetici Rekabet Stili	Haftada 1	99	173,39	12,0000	20,944	,000*
	Haftada 2	95	202,51			
	Haftada 3	80	206,58			
	Haftada 4 Ve Üzeri	146	243,01			
Uzlaşma	Haftada 1	99	198,76	11,0000	2,373	,499
	Haftada 2	95	223,36			
	Haftada 3	80	215,97			
	Haftada 4 Ve Üzeri	146	207,10			
Kaçınma	Haftada 1	99	196,44	11,0000	3,075	,380
	Haftada 2	95	215,74			
	Haftada 3	80	202,28			
	Haftada 4 Ve Üzeri	146	221,13			
Uyumstili	Haftada 1	99	202,84	12,0000	3,585	,310
	Haftada 2	95	228,29			
	Haftada 3	80	196,75			
	Haftada 4 Ve Üzeri	146	211,65			
İş birliği	Haftada 1	99	214,27	11,0000	3,926	,270
	Haftada 2	95	199,99			
	Haftada 3	80	231,84			
	Haftada 4 Ve Üzeri	146	203,09			

(p > 0,05).

Tablo 3.7’de egzersiz sıklığının çeşitli davranış ve tutumlar üzerindeki ilişkisi incelenmiştir. Sonuçlara göre, egzersiz sıklığının "yöneticirekabetstil" (p = 0,000) üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu bulunmuş, haftada 4 veya daha fazla egzersiz yapan bireylerin bu stilde daha yüksek ortalama sıra değerlerine sahip olduğu gözlemlenmiştir. Diğer değişkenler olan "çatışma" (p = 0,158), "uzlaşma" (p = 0,499), "kaçınma" (p = 0,380), "uyumstili" (p = 0,310) ve "işbirliği" (p = 0,270) açısından egzersiz sıklığının anlamlı bir etkisi tespit edilmemiştir. Bu bulgular, daha sık egzersiz yapan bireylerin yöneticilikte daha rekabetçi bir stile sahip olabileceğini, ancak diğer tutum ve davranışlar üzerinde belirgin bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 3.8. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri toplam ölçek ve alt boyutları ile iletişim ile ilgili der/kurs alma değişkeninin karşılaştırılması

	İletişim ile İlgili Ders veya Kurs Alma Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sıralar Toplamı	Median	z	p
Çatışma	Evet	85	212,57	18068,50	57,0000	-,133	,894
	Hayır	336	210,60	70762,50			
Yönetici Rekabet Stil,	Evet	85	239,37	20346,50	12,0000	-,2449	,014*
	Hayır	336	203,82	68484,50			
Uzlaşma	Evet	85	196,01	16661,00	11,0000	-,1300	,194
	Hayır	336	214,79	72170,00			
Kaçınma	Evet	85	199,12	16925,00	11,0000	-,1022	,307
	Hayır	336	214,01	71906,00			
Uyumstili	Evet	85	216,92	18438,00	12,0000	-,510	,610
	Hayır	336	209,50	70393,00			
İş birliği	Evet	85	206,32	17537,50	11,0000	-,402	,688
	Hayır	336	212,18	71293,50			

*P <0,05

Tablo 3. 8’de, iletişim ile ilgili ders veya kurs alma durumuna göre grupların çatışma ve yönetici rekabet stili alt boyutlarının incelenmesi amaçlanmıştır. Bulgulara göre, iletişim dersi alan ve almayan gruplar arasında çatışma alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p = 0,894$). Ancak, yönetici rekabet stili alt boyutunda iletişim dersi alanlar ile Almayanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p = 0,014$). Diğer alt boyutlar olan uzlaşma, kaçınma, uyum stili ve işbirliği için ise iletişim dersi alma durumuna göre gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$). Bu sonuçlar, iletişim dersi alma durumunun yönetici rekabet stili üzerinde etkili olabileceğini ancak çatışma ve diğer alt boyutlar üzerinde etkili olmadığını göstermektedir.

Tablo 3. 9 . Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri toplam ölçek ve alt boyutları ile babanın eğitim düzeyi kruskal wallis h testi

Babanın Eğitim Düzeyi	Eğitim	N	Sıra Ortalaması	H	Df	P
Çatışma toplam	İlköğretim	115	219,02	1,783	3	,619
	Ortaöğretim	201	208,44			
	Lisans	96	208,40			
	Lisans Üstü	8	165,00			
Yönetici Rekabet Stil	İlköğretim	115	231,63	6,331	3	,097
	Ortaöğretim	201	205,46			
	Lisans	96	200,27			
	Lisans Üstü	8	156,19			
Uzlaşma	İlköğretim	115	208,10	1,295	3	,730
	Ortaöğretim	201	216,71			
	Lisans	96	201,92			
	Lisans Üstü	8	191,88			
Kaçınma	İlköğretim	115	226,63	7,836	3	,050* (1-2/2-3)
	Ortaöğretim	201	194,08			
	Lisans	96	226,95			
	Lisans Üstü	8	193,69			
Uyum Stili	İlköğretim	115	214,90	3,213	3	,360
	Ortaöğretim	201	211,68			
	Lisans	96	208,88			
	Lisans Üstü	8	137,06			
İş Birliği	İlköğretim	115	206,49	1,229	3	,746
	Ortaöğretim	201	216,00			
	Lisans	96	206,44			
	Lisans Üstü	8	178,63			
Annenin Eğitim Düzeyi						
Çatışma toplam	İlköğretim	164	212,92	2,464	3	,482
	Ortaöğretim	201	208,85			
	Lisans	50	217,24			
	Lisans Üstü	5	130,00			
Yönetici Rekabet Stili	İlköğretim	164	207,90	1,064	3	,786
	Ortaöğretim	201	213,53			
	Lisans	50	211,77			
	Lisans Üstü	5	161,30			
Uzlaşma	İlköğretim	164	210,80	,592		,898
	Ortaöğretim	201	211,10			
	Lisans	50	211,19			
	Lisans Üstü	5	169,90			
Kaçınma	İlköğretim	164	218,19	4,335		,228
	Ortaöğretim	201	200,24			
	Lisans	50	231,05			
	Lisans Üstü	5	165,30			
Uyum Stili	İlköğretim	164	220,45	3,559		,313
	Ortaöğretim	201	207,30			
	Lisans	50	197,71			
	Lisans Üstü	5	140,70			
İş Birliği	İlköğretim	164	206,13	1,812		,612
	Ortaöğretim	201	213,65			
	Lisans	50	218,17			
	Lisans Üstü	5	150,60			

Tablo 3.9’da, spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri toplam ölçek ve ölçeğin alt boyutları ile babanın eğitim düzeyi arasında yönetici rekabet stili, uzlaşma, kaçınma, uyum stili ve işbirliği alt boyutlarının incelenmesi amaçlanmıştır. Bulgulara göre, gruplar arasında yönetici rekabet stili, uzlaşma, uyum stili ve işbirliği alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p > 0,05$). Ancak, kaçınma alt boyutunda farklı gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p = 0,050$). Bu sonuçlar, belirli alt boyutlarda gruplar arasında önemli farklılıklar olabileceğini ancak diğer alt boyutlarda farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir. annenin eğitim düzeyine göre grupların çatışma toplamı, yönetici rekabet stili, uzlaşma, kaçınma, uyum stili ve işbirliği alt boyutlarındaki farklılıklar incelenmiştir. Bulgulara göre, annenin eğitim düzeyi ile bu alt boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p > 0,05$). Sonuçlar, annenin eğitim düzeyinin, çocuğun çatışma ve yönetici rekabet stili üzerinde doğrudan bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 3.10. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri toplam ölçek ile iletişim ile ilgili ders veya kurs alma değişkeninin karşılaştırılması

	İletişim ile İlgili Ders veya Kurs Alma Durumu	N	Sıralar Ortalaması	U	z	p
Çatışma	Evet	85	212,57	14146,500	-	,894
	Hayır	336	210,60		,133	

Tablo 3.10’da katılımcıların iletişim ile ilgili ders veya kurs alma durumlarına göre ölçülen çatışma değişkeninin karşılaştırılmasını içermektedir. Çatışma değişkeni için iletişim ile ilgili ders veya kurs alan ve almayan katılımcıların ortalama sıralama puanları ve toplam sıralama puanları belirtilmiştir. ayrıca, bu farklı gruplar arasında çatışma değişkeninde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda, iletişim ile ilgili ders veya kurs alma durumunun çatışma değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı bulunmuştur ($U=-0,133$, $p=0,894$). Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre, iletişim ile ilgili ders veya kurs alan ve almayan gruplar arasında çatışma değişkeninde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo 3.11. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma yönetim stilleri alt boyutları ile iletişim ile ilgili eğitim alıp almama durumunun karşılaştırılması

Çatışma Yönetim Stili Alt Boyutları	Yanıt	n	x	ss	t	p
Yönetici Rekabet Stil	Evet	85	12,62	1,66	2,238	,026*
	Hayır	336	12,15	1,75		
Uzlaşma	Evet	85	11,00	1,66	-1,090	,276
	Hayır	336	11,22	1,69		
Kaçınma	Evet	85	11,01	2,10	-1,023	,307
	Hayır	336	11,32	2,56		
Uyum Stili	Evet	85	11,69	2,04	,576	,565
	Hayır	336	11,55	2,06		
İş Birliği	Evet	85	10,82	1,77	-,380	,704
	Hayır	336	10,91	2,00		

(p > 0,05).

Tablo 3.11’de "iletişim ile ilgili eğitim alma" ve "iletişim ile ilgili eğitim almama" gruplarının yönetici rekabet stili, uzlaşma, kaçınma, uyum stili ve işbirliği alt boyutlarındaki farklılıklar incelenmiştir. Bulgulara göre, yönetici rekabet stili alt boyutunda "iletişim ile ilgili eğitim alma" ve "iletişim ile ilgili eğitim almama" grupları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (p = 0,026). Ancak, uzlaşma, kaçınma, uyum stili ve işbirliği alt boyutlarında bu gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (p > 0,05). bu sonuçlar, iletişim ile ilgili eğitim alma durumunun yönetici rekabet stili alt boyutunda gruplar arasında farklılık gösterdiğini ancak diğer alt boyutlarda bu farklılığın gözlenmediğini göstermektedir.

Tablo 3. 12 . Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri algıları

	İletişim	İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri	Kendini İfade Etme	Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	İletişim Kurmaya İsteklik
N	421	421	421	421	421
X	98,6912	39,9145	16,0546	23,8599	18,8622
Ss	12,45505	5,28045	2,93085	3,63145	2,99444
min	52,00	17,00	7,00	8,00	9,00
maks	124,00	50,00	20,00	30,00	25,00

Tablo 3.12’de, iletişim ile ilgili çeşitli beceri ve özelliklerin betimleyici istatistikleri incelenmiştir. Katılımcıların genel iletişim becerileri (N = 421) ortalama 98,69 (Ss = 12,46) olup, bu değer 52 ile 124 arasında değişmektedir. İletişim ilkeleri ve temel becerileri ortalama 39,91 (Ss = 5,28) ile 17 ile 50 arasında; kendini ifade etme ortalama 16,05 (Ss = 2,93) ile 7 ile 20 arasında; etkili dinleme ve sözsüz iletişim ortalama 23,86 (Ss = 3,63) ile 8 ile 30 arasında; ve iletişim kurma istekliliği ortalama 18,86 (Ss = 2,99) ile 9 ile 25 arasında değişmektedir. Bu bulgular, katılımcıların iletişim becerilerinin çeşitli alt boyutlarında genel olarak yüksek düzeyde olduğunu ve en yüksek ortalamaya genel iletişim becerilerinde, en düşük ortalamaya ise kendini ifade etme alt boyutunda sahip olduklarını göstermektedir.

Tablo 3. 13. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ile yaş değişkeninin karşılaştırılması

		İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri	Kendini İfade Etme	Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	İletişim Kurmaya İsteklik
Yaş	r	,002	,026	-,006	,056
	p	,966	,600	,909	,256
	N	420	420	420	420

Tablo 3. 13’te yaş değişkeni ile iletişim becerileri alt boyutları arasındaki korelasyonlar incelenmiştir. Korelasyon analizine göre, yaş ile iletişim ilkeleri ve temel becerileri ($r = 0,002$, $p = 0,966$), kendini ifade etme ($r = 0,026$, $p = 0,600$), etkin dinleme ve sözsüz iletişim ($r = -0,006$, $p = 0,909$), ve iletişim kurma istekliliği ($r = 0,056$, $p = 0,256$) arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu bulgular, yaşın bu iletişim becerileri alt boyutları üzerinde belirgin bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 3. 14. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ve alt boyutları ile cinsiyete değişkeninin karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	Sıralar Ortalaması	Sıralar Toplamı	Medyan	U	p
İletişim	Kadın	162	213,66	34613,00	99,0000	20548,00	,723
	Erkek	259	209,34	54218,00			
İletişim ilkeleri ve temel becerileri	Kadın	162	220,08	35653,50	40,0000	19507,500	,225
	Erkek	259	205,32	53177,50			
Kendini ifade etme	Kadın	162	200,72	32516,50	16,0000	19313,500	,168
	Erkek	259	217,43	56314,50			
Etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim	Kadın	162	221,12	35821,50	24,0000	19339,500	,175
	Erkek	259	204,67	53009,50			
İletişim kurmaya isteklik	Kadın	162	202,78	32851,00	19,0000	19648,000	,270
	Erkek	259	216,14	55980,00			

(p > 0,05).

Tablo 3.14'te, cinsiyetin iletişim becerileri üzerindeki etkisini incelemiştir. Kadın ve erkek katılımcılar arasında iletişim, iletişim ilkeleri ve temel becerileri, kendini ifade etme, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim, ve iletişim kurmaya isteklik değişkenleri açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır. Kadınlar ve erkekler için sırasıyla ortalama sıra değerleri; genel iletişimde 213,66 ve 209,34, iletişim ilkeleri ve temel becerilerde 220,08 ve 205,32, kendini ifade etmede 200,72 ve 217,43, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişimde 221,12 ve 204,67, iletişim kurmaya isteklilikte 202,78 ve 216,14 olarak bulunmuştur. Tüm bu değişkenler için p değerleri sırasıyla ,723, ,225, ,168, ,175, ve ,270 olup, 0,05'ten büyük olmaları sebebiyle istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tablo 3.15. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ve alt boyutları ile sınıf değişkeninin karşılaştırılması

	Sınıf Düzeyi	n	x	ss		Karalar Toplamı	df	Kareler Ort..	f	p
İletişim	1.sınıf	87	98,76	14,12	Gruplar Arası	228,63	3	76,212	,489	,690
	2.sınıf	80	99,64	13,07						
	3.sınıf	127	99,09	11,39	Gruplar İçi	64925,22	41	155,69		
	4.sınıf	127	97,65	11,93						
İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri	1.sınıf	87	39,896	6,263	Gruplar Arası	73,838	3	24,613	,882	,450
	2.sınıf	80	40,675	5,259						
	3.sınıf	127	39,913	4,747	Grup İçi	11637,084	41	27,907		
	4.sınıf	127	39,448	5,068						
Kendini İfade Etme	1.sınıf	87	16,069	2,920	Gruplar Arası	1,430	3	,477	,055	,983
	2.sınıf	80	16,112	2,980						
	3.sınıf	127	16,094	2,885	Grup İçi	3606,314	41	8,648		
	4.sınıf	127	15,968	2,983						
Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	1.sınıf	87	23,839	4,111	Gruplar Arası	13,632	3	4,544	,343	,794
	2.sınıf	80	24,187	3,765						
	3.sınıf	127	23,866	3,362	Grup İçi	5525,100	41	13,250		
	4.sınıf	127	23,661	3,480						
İletişim Kurmaya İsteklik	1.sınıf	87	18,954	2,944	Gruplar Arası	30,007	3	10,002	1,116	,342
	2.sınıf	80	18,662	3,525						
	3.sınıf	127	19,212	2,701	Grup İçi	3736,003	41	8,959		
	4.sınıf	127	18,574	2,939						

(p > 0,05).

Tablo 3.15'te, sınıf düzeyinin iletişim becerileri ve alt boyutları üzerindeki etkisi incelenmiştir. İletişim puanları, 1. sınıf öğrencileri (N=87, X=98,76, SS=14,12), 2. sınıf öğrencileri (N=80, X=99,64, SS=13,07), 3. sınıf öğrencileri (N=127, X=99,09, SS=11,39) ve 4. sınıf öğrencileri (N=127, X=97,65, SS=11,93) arasında anlamlı bir fark göstermemiştir (F(3,417)=0,489, p=0,690). Benzer şekilde, İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri, Kendini İfade Etme, Etkin Dinleme

ve Sözel Olmayan İletişim ve İletişim Kurmaya İsteklik alt boyutlarında da sınıf düzeyleri arasında anlamlı farklar bulunmamıştır. İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri ($F(3,417)=0,882$, $p=0,450$), Kendini İfade Etme ($F(3,417)=0,055$, $p=0,983$), Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim ($F(3,417)=0,343$, $p=0,794$) ve İletişim Kurmaya İsteklik ($F(3,417)=1,116$, $p=0,342$) alt boyutlarının tümünde elde edilen p değerleri, sınıf düzeyinin bu iletişim becerileri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir. bu bulgular, öğrencilerin sınıf düzeylerine göre iletişim becerilerinde ve alt boyutlarında belirgin farklılıklar olmadığını ortaya koymaktadır.

Tablo 3.16. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ve alt boyutları ile düzenli spor yapma değişkeninin karşılaştırılması

	Egzersiz Sıklığı	Sıra Ortalaması	Medyan	H	P
İletişim Toplam	Haftada 1	99 189,25	99,0000	6,575	,087
	Haftada 2	95 205,72			
	Haftada 3	80 208,79			
	Haftada 4 Ve Üzeri	146 228,95			
İletişim ilkeleri ve temel becerileri	Haftada 1	99 189,22	40,0000	8,416	,038* (1-4)
	Haftada 2	95 207,63			
	Haftada 3	80 200,39			
	Haftada 4 Ve Üzeri	146 232,34			
Kendini ifade etme	Haftada 1	99 206,49	16,0000	1,540	,673
	Haftada 2	95 199,75			
	Haftada 3	80 214,01			
	Haftada 4 Ve Üzeri	146 218,29			
Etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim	Haftada 1	99 194,93	24,0000	3,012	,390
	Haftada 2	95 210,19			
	Haftada 3	80 208,89			
	Haftada 4 Ve Üzeri	146 222,14			
İletişim kurmaya isteklik	Haftada 1	99 186,19	19,0000	5,293	,152
	Haftada 2	95 219,52			
	Haftada 3	80 216,38			
	Haftada 4 Ve Üzeri	146 217,90			

Tablo 3.16’da, egzersiz sıklığının iletişim becerileri üzerindeki etkisi incelenmiş ve bulgulara göre egzersiz sıklığının yalnızca "iletişim ilkeleri ve temel becerileri" üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır ($p = 0,038$), bu da haftada 4 veya daha fazla egzersiz yapan bireylerin bu becerilerde daha yüksek ortalama sıra değerlerine sahip olduğunu göstermektedir. Diğer değişkenler olan "iletişim toplam", "kendini ifade etme", "etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim" ve "iletişim kurmaya isteklik" açısından egzersiz sıklığının anlamlı bir etkisi

bulunmamıştır (sırasıyla $p = 0,087$; $p = 0,673$; $p = 0,390$; $p = 0,152$). Bu bulgular, egzersiz sıklığının özellikle iletişim ilkeleri ve temel becerileri üzerinde olumlu bir etkisi olabileceğini, ancak diğer iletişim becerileri üzerinde belirgin bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 3. 17. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ve alt boyutları ile iletişim ile ilgili ders/kurs alma değişkeninin karşılaştırılması

İletişimle ilgili ders alıp almama durumu		n	x	ss	T	p
İletişim	Evet	85	100,40	12,42	1,418	,157
	Hayır	336	98,26	12,45		
İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri	Evet	85	41,000	4,746	2,130	,034*
	Hayır	336	39,640	5,379		
Kendini İfade Etme	Evet	85	16,153	3,264	,346	,730
	Hayır	336	16,030	2,845		
Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	Evet	85	24,294	3,521	1,235	,218
	Hayır	336	23,750	3,655		
İletişim Kurmaya İsteklik	Evet	85	18,953	3,031	,312	,755
	Hayır	336	18,839	2,989		

($p > 0,05$).

Tablo 3.17’de, iletişimle ilgili ders alıp almama durumunun iletişim becerileri ve alt boyutları üzerindeki etkisi incelenmiştir. İletişim toplam puanlarında ders almış ($N=85$, $X=100,40$, $SS=12,42$) ve almamış ($N=336$, $X=98,26$, $SS=12,45$) öğrenciler arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($t=1,418$, $p=0,157$). Ancak, İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri alt boyutunda ders almış ($X=41,000$, $SS=4,746$) ve almamış ($X=39,640$, $SS=5,379$) öğrenciler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($t=2,130$, $p=0,034$). Diğer alt boyutlarda, Kendini İfade Etme ($t=0,346$, $p=0,730$), Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim ($t=1,235$, $p=0,218$) ve İletişim Kurmaya İsteklik ($t=0,312$, $p=0,755$), ders alıp almama durumuna göre anlamlı farklar bulunmamıştır. Bu bulgular, iletişimle ilgili ders almanın sadece İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri alt boyutunda belirgin bir etki yarattığını, diğer alt boyutlarda ise belirgin bir fark yaratmadığını göstermektedir.

Tablo 3.18. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ile babanın eğitim düzeyi değişkeninin karşılaştırılması

	Babanızın Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Çeyreklik			H	p
				İlk Çeyreklik	Median	Son Çeyreklik		
İletişim	İlköğretim	116	200,25	92,00	99,00	107,00	3,087	,378
	Ortaöğretim	201	208,53					
	Lisans	96	228,97					
	Lisansüstü	8	213,25					

Tablo 3.18 katılımcıların babalarının eğitim düzeylerine göre ölçülen iletişim değişkeninin karşılaştırılmasını içermektedir. İletişim değişkeni için babanın eğitim düzeyi kategorilerine (ilköğretim, ortaöğretim, lisans, lisansüstü) göre yer alan katılımcıların ortalama sıralama, yüzdelik dilimler ve Kruskal-Wallis H istatistiği değerleri belirtilmiştir. Ayrıca, bu farklı gruplar arasında iletişim değişkeninin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Kruskal-Wallis non-parametrik testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda, babanın eğitim düzeyinin iletişim değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı bulunmuştur (H=3,087, p=0,378). Bu sonuç, farklı eğitim düzeylerinin iletişimde anlamlı bir farklılık oluşturmadığını göstermektedir.

Tablo 3.19. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri alt boyutları ile babanın eğitim düzeyi değişkeninin karşılaştırılması

	Baba eğitim	n	x	ss		Karalar Toplamı	df	Kareler Ort..	f	p
İletişim	İlköğretim	115	40,22	5,14	Gruplar	23,278	3	7,759	,279	,841
	Ortaöğretim	201	39,72	4,94	Arası					
	Lisans	96	40,02	6,04	Grup	11568,234	416	27,808		
	Lisansüstü	8	40,63	5,48	içi					
Kendini İletişim	İlköğretim	115	15,68	3,16	Gruplar	32,772	3	10,924	1,284	,279
	Ortaöğretim	201	16,12	2,77	Arası					
	Lisans	96	16,45	2,92	Grup	3538,226	416	8,505		
	Lisansüstü	8	15,75	2,66	içi					
Etkin İletişim	İlköğretim	115	23,81	3,40	Gruplar	8,661	3	2,887	,218	,884
	Ortaöğretim	201	24,01	3,46	Arası					
	Lisans	96	23,69	4,24	Grup	5506,396	416	13,237		
	Lisansüstü	8	23,50	3,42	içi					
İletişim	İlköğretim	115	18,71	3,09	Gruplar	54,157	3	18,052	2,031	,109
	Ortaöğretim	201	18,66	2,97	Arası					
	Lisans	96	19,38	2,88	Grup	3696,900	416	8,887		
	Lisansüstü	8	20,38	2,56	içi					

(p > 0,05).

Tablo 3.19. adlı tablo, katılımcıların babalarının eğitim düzeyine göre ölçülen iletişim değişkeni alt boyutlarının analizini içermektedir. İletişim değişkeni alt boyutları için babanın eğitim düzeyi

kategorilerine (ilköğretim, ortaöğretim, lisans, lisansüstü) göre yer alan katılımcıların ortalama iletişim alt boyut puanları ve standart sapmaları belirtilmiştir. Ayrıca, bu farklı gruplar arasında iletişim değişkeni alt boyutlarının varyansının incelenmesi için bir ANOVA analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda, babanın eğitim düzeyinin iletişim değişkeni alt boyutları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı bulunmuştur

Tablo 3.20. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek puanı ile annenin eğitim düzeyi değişkeninin karşılaştırılması

	Annenin Eğitim Düzeyi	N	X	Ss.		Kareler Toplamı	Kareler Oralaması	F	P
İletişim	İlköğretim	165	98,40	12,61	Gruplar Arası	169,972	56,657	,364	,779
	Ortaöğretim	201	99,16	12,49					
	Lisans	50	98,22	12,12	Gruplar İçeri	64983,885	155,837		
	Lisansüstü	5	94,20	11,05					

Tablo 3. 20 katılımcıların annelerinin eğitim düzeyine göre ölçülen iletişim değişkeninin analizini içermektedir. İletişim değişkeni için annenin eğitim düzeyi kategorilerine (ilköğretim, ortaöğretim, lisans, lisansüstü) göre yer alan katılımcıların ortalama iletişim puanları ve standart sapmaları belirtilmiştir. Ayrıca, bu farklı gruplar arasında iletişim değişkeninin varyansının incelenmesi için bir ANOVA analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda, annenin eğitim düzeyinin iletişim değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı bulunmuştur ($F=0,364$, $p=0,779$). İletişim değişkeni için annenin ilköğretim, ortaöğretim, lisans ve lisansüstü eğitim düzeylerinde yer alan katılımcıların ortalama iletişim puanları sırasıyla 98,4; 99,2; 98,2 ve 94,2 'dir. Bu sonuçlar, annenin eğitim düzeyinin iletişim düzeyini anlamlı bir şekilde etkilemediğini göstermektedir.

Tablo 3. 21. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri alt boyutları ile annenin eğitim düzeyi değişkeninin karşılaştırılması

	Anne eğitim	n	x	ss		Karaler Toplamı	df	Karele r Ort..	f	p
İletişim İlk. ve Temel Bec.	İlköğretim	16 4	40,29 9	5,00 6	Grupla r Arası	131,733	3	43,91 1	1,59 4	,19 0
	Ortaöğreti m	20 1	39,84 6	5,54 4						
	Lisans	50	39,60 0	4,45 8	Grup içi	11459,77 9	41 6	27,54 8		
	Lisansüstü	5	35,40 0	7,95 6						
Kendini İfade Etme	İlköğretim	16 4	15,79 9	2,98 9	Grupla r Arası	27,125	3	9,042	1,06 1	,36 5
	Ortaöğreti m	20 1	16,19 4	2,96 4						
	Lisans	50	16,32 0	2,57 5	Grup içi	3543,873	41 6	8,519		
	Lisansüstü	5	17,40 0	1,14 0						
Etkin Din. ve Sözel Olmaya n İlet.	İlköğretim	16 4	23,76 2	3,47 6	Grupla r Arası	81,475	3	27,15 8	2,07 9	,10 2
	Ortaöğreti m	20 1	24,20 4	3,69 2						
	Lisans	50	23,14 0	3,76 3	Grup içi	5433,582	41 6	13,06 1		
	Lisansüstü	5	21,40 0	3,28 6						

Tablo 3.21, farklı eğitim seviyelerindeki katılımcıların "İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri", "Kendini İfade Etme", ve "Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim" alanlarındaki performanslarını incelemektedir. İlköğretim, ortaöğretim, lisans ve lisansüstü düzeylerindeki katılımcıların sayıları, ortalama puanları ve varyansları verilmiştir. Ayrıca, gruplar arası ve grup içi karelerin toplamı, karelerin ortalaması, f ve p değerleri sunulmuştur. yapılan değerlendirmelerde, eğitim seviyeleri arasındaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. Ancak, p değerlerinin tümünde ($p>0.05$) anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu sonuçlar, farklı eğitim seviyelerindeki katılımcıların söz konusu iletişim becerilerinde benzer performans gösterdiğini göstermektedir.

Tablo 3.22. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri toplam puanı ile çatışma stilleri alt boyuları korelasyon analizi

		Yönetici rekabet stil	Uzlaşma	Kaçınma	Uyum stili	İş birliği
İletişim	r	,349**	,309**	,396**	,416**	,365**
	p	,000	,000	,000	,000	,000
	n	421	421	421	421	421

Tablo 3.22 incelendiğinde, iletişim değişkeni ile yönetici rekabet stili arasında orta düzeyde anlamlı pozitif ilişki vardır ($r=.349$, $p<.01$). İletişim değişkeni ile uzlaşma arasında orta düzeyde anlamlı pozitif ilişki vardır ($r=.309$, $p<.01$). İletişim değişkeni ile kaçınma arasında orta düzeyde anlamlı pozitif ilişki vardır ($r=.396$, $p<.01$) İletişim değişkeni ile uyum stili arasında orta düzeyde anlamlı pozitif ilişki vardır ($r=.416$, $p<.01$). İletişim değişkeni ile iş birliği arasında orta düzeyde anlamlı pozitif ilişki vardır ($r=.365$, $p<.01$).

Tablo 3. 23. Spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin çatışma stilleri ölçeği toplam puanları ile iletişim becerileri alt boyuları korelasyon analizi

		İletişim ilk. ve tem. Bec.	Kendini ifade etme	Etkin din. ve sözel olmayan ilet.	İletişim kurmaya isteklik
Yöneticirekabetstil	r	,305**	,354**	,347**	,273**
	p	,000	,000	,000	,000
	N	421	421	421	421
Uzlaşma	r	,347**	,110*	,343**	,302**
	p	,000	,024	,000	,000
	N	421	421	421	421
Kaçınma	r	,326**	,188**	,260**	,315**
	p	,000	,000	,000	,000
	N	421	421	421	421
Uyum Stili	r	,424**	,193**	,388**	,388**
	p	,000	,000	,000	,000
	N	421	421	421	421
İş birliği	r	,276**	,293**	,378**	,358**
	p	,000	,000	,000	,000
	N	421	421	421	421

** $p<0,01$ /* $p<0,05$

Tablo 3.23. adlı tablonun korelasyon analizinde, katılımcıların çatışma yönetim stilleri ile iletişim becerileri alt boyutları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Katılımcıların rekabet stili, İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri ($r=0,305$, $p<0,001$), Kendini İfade Etme ($r=0,354$, $p<0,001$),

Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim ($r=0,347$, $p<0,001$) ve İletişim Kurmaya İsteklik ($r=0,273$, $p<0,001$) ile pozitif yönde anlamlı ilişki göstermiştir. Uzlaşma stili de benzer şekilde İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri ($r=0,347$, $p<0,001$), Kendini İfade Etme ($r=0,110$, $p=0,024$), Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim ($r=0,343$, $p<0,001$) ve İletişim Kurmaya İsteklik ($r=0,302$, $p<0,001$) ile anlamlı pozitif ilişkiler göstermiştir. Kaçınma stili de tüm iletişim becerileri alt boyutları ile anlamlı pozitif ilişkiler sergilemiştir: İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri ($r=0,326$, $p<0,001$), Kendini İfade Etme ($r=0,188$, $p<0,001$), Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim ($r=0,260$, $p<0,001$) ve İletişim Kurmaya İsteklik ($r=0,315$, $p<0,001$). Uyum stili de tüm alt boyutlarla güçlü pozitif ilişkiler göstermiştir: İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri ($r=0,424$, $p<0,001$), Kendini İfade Etme ($r=0,193$, $p<0,001$), Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim ($r=0,388$, $p<0,001$) ve İletişim Kurmaya İsteklik ($r=0,388$, $p<0,001$). İşbirliği stili de İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri ($r=0,276$, $p<0,001$), Kendini İfade Etme ($r=0,293$, $p<0,001$), Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim ($r=0,378$, $p<0,001$) ve İletişim Kurmaya İsteklik ($r=0,358$, $p<0,001$) ile anlamlı pozitif ilişkiler göstermiştir. Bu sonuçlar, katılımcıların çatışma yönetim stilleri ile iletişim becerileri arasında güçlü ve anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymaktadır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Tartışma

Bu bölümde araştırmada elde edilen bulguların diğer araştırma sonuçları ile karşılaştırılarak tartışılması ve ulaşılan sonuçlar yer almaktadır. Bu araştırmada öğrencilerin çatışma yönetim stillerine ilişkin algılarına bakıldığında öğrencilerin sırasıyla, yönetici rekabet stilini ($x = 12.25 \pm 1.74$), uyum stilini ($x = 11.58 \pm 2.05$), kaçınma stilini ($x = 11.25 \pm 2.47$), uzlaşma stilini ($x = 11.18 \pm 1.69$) ve işbirliği stilini ($x = 10.90 \pm 1.95$) kullandıkları ve yönetici rekabet (Hükmetme) stilini diğer çatışma yönetim stillerinden daha fazla tercih ettikleri görülmektedir. Çatışma yönetim stillerine ilişkin birçok kamu/özel sektör üzerinde araştırma yapılmıştır. Ancak bu araştırma bulguları ile paralellik göstermesi açısından üniversite öğrencileri üzerinde yapılan ilgili literatür incelenmiştir. Teke'nin (2024) yapmış olduğu araştırma bulguları incelendiğinde, yönetici rekabet stilinin diğer stillere göre daha fazla tercih edildiği ifade edilmektedir. Teke'nin (2024) araştırma bulguları, bu araştırma sonucu ile benzerlik göstermektedir. Her iki araştırmanında birbiri ile tutarlı olması araştırmaya katılan öğrencilerin çatışmayı yönetme biçimlerinde yönetici rekabet boyutunu tercih etmelerinde özgüvenlerinin yüksek ve kendilerinden emin olmalarından kaynaklanıyor olabilir. Literatürde, yönetici rekabet stilinin tanımında da ifade edilen kararlılık ve isteklilik bu öğrencilerin davranışlarında da çatışmayı yönetmek için kararlı ve istekli olduklarının göstergesi sayılabilir. Ancak, Kale'nin (2018) “Çatışma Yönetim Stillerinin Görev Performansına etkisi” adlı çalışmasında çatışma yönetim stilleri algılarına bakıldığında en fazla tercih edilen stilin Uzlaşma stili olduğu, Beyaz ve diğ. (2022) de araştırmalarında uzlaşma stilinin çoğunlukla tercih edildiğini, Önder'in ise (2008) yapmış olduğu araştırmasında Demokratik Çözüm (uzlaşma) olarak belirtilen çatışma yönetim stilinin daha fazla tercih edildiği görülmektedir. İncelenen araştırma bulgularının bu çalışmalar ile paralellik göstermediği dikkati çekmektedir. Bu farklılığın sebebi, araştırmaya katılan öğrencilerin yönetici rekabet stilini ifade eden iş birliği açısından olumsuz tutumlar içermesi, kararlılık, isteklilik, kendi doğrularını kabul ettirme ve yönetme becerilerinde daha baskın davranışa sahip olma eğiliminde olmaları gösterilebilir. Ancak olumsuz düşünüldüğünde ise bu baskınlık davranışları bilgi ve tecrübe eksikliğinden de kaynaklanıyor olabilir.

Çatışma yönetim stilleri algıları ile yaş değişkeni açısından araştırma bulguları değerlendirildiğinde araştırmaya katılan öğrencilerin yaş ortalamasının 21 olduğu görülmektedir. Bu araştırma bulgularında, yaş değişkeni ortalaması ile çatışma yönetim stilleri arasında anlamlı düzeyde fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p<0.05$). Bu bulgular ile Önder'in (2008) araştırma bulguları benzerlik göstermektedir. Ancak yapılan diğer araştırmalar incelendiğinde; Beiter ve diğerleri (2016), yaşı ilerleyen çalışanların kaçınma stiline meyilli olduklarını ve Gbadamosi ve diğ. (2014) yaşça büyük olan öğrencilerin daha çok kaçınma stilini, yaşça küçük olanların ise yönetici rekabet stilini tercih ettiklerini söylemektedir. Buna ek olarak yine Teke (2024) araştırmasında, 35-39 yaş arasındaki katılımcıların daha çok kaçınma yönetim stilini tercih ettiklerini ifade etmektedir. Bu araştırma sonuçları ile yapılan araştırma sonuçları karşılaştırıldığında bulgular arasında farklılık olduğu görülmektedir. Özellikle yapılan araştırmalarda kaçınma stilinin diğer stillere oranla daha fazla tercih edilmesi, yaş alma ile tecrübe kazanmanın, yaş ilerledikçe olaylara bakış açılarında sessiz kalmayı tercih etmenin ve strese uzak durma isteğinin ve böylelikle iletişimden de kaçınma olasılığının olması düşünülebilir. Daha küçük yaş gruplarının ise yönetici rekabet stiline yönelmelerinde cesaretli olmaları, strateji kullanmaktan kaçınarak tecrübelerinden daha az yararlanma eğiliminde olmaları gösterilebilir.

Araştırmanın cinsiyet değişkeni ve çatışma yönetim stilleri incelendiğinde, kadın (N:162) ve erkek (N:259) öğrencilerin çatışma yönetim stilleri toplam analizine bakıldığında anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir ($p<0.05$). Bu araştırma bulgularının toplam ortalamaları, Bondean ve diğerlerinin (2020) ve Çevik'in (2017) araştırma bulgularında ifade ettikleri cinsiyet değişkeninin çatışma yönetim tarzı seçiminde bir etkisinin olmadığı sonucu ile paralellik göstermektedir. Ancak çatışma yönetim stilleri alt boyutları ile cinsiyet değişkeni arasında fark olup olmadığına bakıldığında yönetici rekabet stili ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0.05$). Bu araştırma bulgularında erkek öğrencilerin kadınlara oranla yönetici rekabet stilini daha fazla tercih ettikleri görülmektedir. Bu nedenle bu araştırma ile Rahim ve diğ. (2020), Brewer ve diğ. (2002) ve Brahnam ve diğerlerinin (2005) araştırma sonuçları birbirleri ile tezatlık göstermektedir. Özellikle bu araştırmalar kadınların daha çok uzlaşma, kaçınma ve iş birliği stiline yöneldiğini, erkeklerin ise yönetici rekabet (Hükmetme) stilini tercih ettiklerini ifade etmişlerdir. Ancak Gbadamosi (2014)

Araştırmasında, kız öğrencilerin erkeklere oranla yönetici rekabet stilini tercih ettiklerini vurgulamış ve bu araştırma bulguları ile benzer bir sonuç elde etmiştir. Yapılan araştırma sonuçlarının birbirini ile tezatlık göstermesi, örneklem gruplarının farklılığından, kişisel özelliklerinden ve araştırma yapılan alanların yine farklı olmasından kaynaklanabilir. Sınıf düzeyi değişkeni ve çatışma yönetim stillerine ilişkin bu araştırma sonucunda, çatışma yönetim stilleri ile sınıf düzeyi arasında toplam ortalamalarda anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir ($p<0.05$). Çelik ve diğerleri (2024) spor yöneticiliği öğrencileri üzerinde yapmış olduğu araştırmalarında bu araştırma bulgularıyla paralel olarak sınıf düzeyi değişkeni ile çatışma yönetim stratejileri arasında anlamlı fark olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Ancak yapılan diğer araştırmalar incelendiğinde çatışma yönetim stilleri ile sınıf düzeyi değişkeni ilişkilendirilmemiş, genellikle eğitim durumu üzerindeki çalışmalara yer verilmiştir. Bu çalışmalarda bile eğitim durumu lisans ve lisansüstü olarak ele almış buna rağmen çatışma yönetim stilleri ve eğitim değişkenine ilişkin anlamlı bir fark bulunamamıştır (Teke, 2024). Araştırma sonuçları eğitim değişkeninin farklı şekillerde ele alınsa bile çatışma yönetim stillerini tercih etme açısından değişkenlik göstermediğini ifade etmektedir.

Bu araştırma bulgularında düzenli spora katılım ve çatışma yönetim stilleri açısından değerlendirildiğinde toplam puanlar üzerinden anlamlı bir fark bulunamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan öğrencilerden 146 kişi haftada dört defa antrenmen yaptığını ifade etmiştir. Haftada bir antrenmen yapan öğrenci sayısı 99 dur. Bu bulgulara göre haftada bir antrenmen yapanlarda alt boyutlar olarak araştırma sonuçlarına bakıldığında, sadece çatışma yönetim stillerden yönetici rekabet stili ile düzenli spora katılım arasında anlamlı fark olduğu görülmektedir. Bu durum da haftada 4 kez spor yapan öğrencilerin haftada 1 kez spor yapanlara oranla yönetici rekabet stilini daha çok tercih ettiği anlamına gelmektedir. Bu farkın sebebi daha fazla antrenmen yapanların, sporun stres azaltma, sosyalleşme olgularını ve de antrenmen esnasında kurulan iletişimi belki doğru kullanamamalarından kaynaklanabilir. Literatür incelendiğinde araştırmalar egzersiz yapma sıklığıyla değil, egzersiz yapma düzeyi, spor yapma alışkanlığının çatışma yönetim stratejileri üzerindeki etkisiyle ilişkilidir. Bu doğrultuda Çelik ve diğerleri (2024), araştırmalarında egzersiz yapma düzeyi ve çatışma yönetim stratejileri arasında anlamlı farka rastlamamıştır.

Ancak Rosmonte ve diğerkleri (2022) ve Alrashid (2020) araştırmalarında spor yapanların memnuniyet düzeyinin arttığını ve böylelikle zorbalık düzeylerinin azaldığını, buna ek olarak sporun çatışma yönetim rolünün gelişmesine katkı sağladığını ifade etmişlerdir. Bu bilgilere dayanarak aslında düzenli spora katılanların çatışmayı yönetmek için daha potitif yaklaşabildiğı düşünölebilir. Bu araştırma bulgularında, demografik değışkenlerden iletişim ile ilgili ders/kurs alma ile çatışma yönetim stilleri arasındaki farkı incelemek için yapılan t teste, iletişim ile ilgili ders/kurs alma durumunun çatışma yönetim stilleri Toplam oratama analizi sonucunda, anlamlı bir etkisinin olmadığı bulunmuştur ($U=-0,133$, $p=0,894$). Ancak çatışma yönetim stili alt boyutlarından yönetici rekabet stili ile iletişim ile ilgili ders/kurs alma değışkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğı sonucuna ulaşılmıştır ($p<0.05$). Bu araştırma bulgularında iletişim ile ilgili ders/kurs alan öğrencilerin yönetici rekabet stilini tercih ettikleri görölmektedir. Aslında bakıldığında yönetici rekabet boyutu çatışmanın hükmetme stilini de ifade etmektedir. Ve bu durumda beklenti Yönetici rekabet boyutundan ziyade diğerk boyutlara yönelebilmektir. Ancak sonuçlardaki bu tezatlık öğrencilerin iletişim dersini daha yüksek sınıf düzeyinde almalarına ve biraz da konu ile ilgili bilgilerinin yetersiz olmasına bağlayabiliriz. 2021 yılında Akan'nın yaptığı araştırmada insan ilişkileri ve iletişim dersi alan öğrencilerin almayan öğrencilere oranla problem çözme ve iletişim becerilerinin geliştiğı sonucuna yer verilmiştir. Problem çözme becerisi, çatışma yönetim stilleri içerisinde önemli bir alt boyuttur. Elkin'nin ise 2016 yılında yapmış olduğı araştırmasında, bir çok değışken ile iletişim becerileri arasındaki farka bakılmış ve iletişim ile ilgili derslere daha fazla yer verilmesinin öğrencilerin yaşayacakları olumsuz durumları yönetmelerinde daha başarılı olabileceğı önerisi sunulmuştur. Bu durumda araştırma bulguları ile yapılan çalışmalar arasında bir benzerlik olmadığı dikkati çekmektedir.

Anne ve babanın eğitim düzeyi ile çatışma yönetim stilleri arasındaki toplam puan üzerinden yapılan istatistikte değışkenler arasında anlamlı farka rastlanamamıştır. Ancak çatışma yönetim stillerinin alt boyutları ile babanın eğitim düzeyi için yapılan analiz sonucunda, babaların eğitim düzeylerinin sadece orta öğretim eğitimi alan babaların “Kaçınma” alt boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık oluşturduğı bulunmuştur ($H=7,836$, $p=0,050$). Bu durum, orta öğretim (Lise) mezunu olan babaların,

İlkokul ve üniversite mezunu olan babalara oranla kaçınma boyutunu tercih ettikleri anlamına gelmektedir. Aslında bu yaştaki gençlerin ergen olması babaların onlarla yaşayacakları çatışmalardan kaçtıkları anlamına gelebilir. Orta öğretim mezunu olan babaların kaçınma stili alt boyutunda çıkan bu fark, orta öğretim mezunu olan babaların çatışma söz konusu olduğunda daha sessiz kaldığının ve problem yaşamamak için evlatlarından veya çatışma konularından uzak kaldığını da ifade etmektedir. Ve aynı zamanda bu yaşta yaşanan tartışmalarda ebeveynlerin evlatlarından zaman zaman uzak kalması ya da olaylar karşısında sessiz kalmasının bir göstergesi de sayılabilir. Annelerin eğitim düzeyleri ile çatışma yönetim stilleri arasında ise ne toplamda ne de alt boyutlarda anlamlı fark bulunamamıştır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde genellikle çocuklar üzerinde çalışılmış ve aile eğitimi ve çatışma yönetim stilleri arasında anlamlı farklara değinilmiştir. Mwase ve diğ. (2020) araştırmasında, öğrenci ailelerinin bir çok değişken yanında akademik ahlaki ilgisinin çatışmayı yönetme hususunda önemli bir değişken olduğunu vurgulamıştır. Sgutanata ise 2023 yılında yapmış olduğu araştırmasında, eğitimsiz ebeveynlerin çatışma yönetimi stratejilerini uygulamada yetersiz kaldığını ve bunun için kapsayıcı ve destekleyici eğitim almaları gerektiği önerisinde bulunmuştur. Gugliandolo (2023) ise, ailelerin çatışmayı yönetme stratejilerini çocuklarının sosyalleşmeleri açısından ele almış ve bu konuda ailelerin eğitim düzeylerinin önemli olduğunu vurgulamıştır. Billur ve Demir (2011), üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları araştırmalarında ise çatışma yönetim stilleri ile aile eğitim düzeyi arasında herhangi bir fark olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu doğrultuda aile eğitiminin çatışma yönetim stilleri üzerinde daha küçük yaş gruplarında önemli olduğu ve yaş ilerledikçe bu farkın azaldığı görülmektedir. Bu farkın azalma sebebi olarak ise, yaş ilerledikçe gençlerin aileleri ile iletişimde biraz uzaklaşmaları ve kendi başlarına karar almaları gösterilebilir.

Bu araştırma bulgularında öğrencilerin iletişim becerileri algıları incelendiğinde, en fazla puanın iletişim ilke ve temel becerileri ($x = 39.91 \pm 5.28$) alt boyutunda olduğu görülmektedir. Bunu takiben sırasıyla etkin dinleme ve sözöl olmayan iletişim ($x = 23.86 \pm 3.63$), iletişim kurmaya isteklilik ($x = 18.86 \pm 2.99$) ve kendini ifade etme ($x = 16.05 \pm 2.93$) boyutları gelmektedir. En yüksek ortalamanın iletişim ilke ve temel becerileri alt boyutunda görülmesinin sebebi olarak; öğrencilerin iletişimin temel bilgilerine sahip olmaları gösterilebilir.

Ancak en düşük puana sahip olan kendini ifade etme alt boyu için ise öğrencilerin tam ve gerçek anlamda iletişim türlerini aynı anda uygulayamadıkları ve belki de etkin iletişim için iletişimin birçok olgusuna (engelleri, türleri, çeşitleri vs.) sahip olmadıkları ve bu konudaki akademik bilgi yetersizlikleri sebep olarak gösterilebilir. Öğrencilerin bu konudaki bilgi ve tecrübe eksiklikleri aslında bir bakıma çatışma yönetim stillerini de doğru şekilde tercih etme durumlarını olumsuz etkileyebilmektedir. İletişim becerileri algıları açısından yapılan literatür çalışmalarında; araştırmaların genellikle alt boyutlar olarak değil de bilişsel, davranışsal ve duyuşsal olarak ele alındığı görülmektedir. Erigüç ve diğ. (2013), Elkin ve diğ. (2016) ve Pehlivan (2005) araştırmalarında iletişim becerileri algılarını toplam puan üzerinden değerlendirmiş ve davranışsal iletişim beceri puanlarının diğerlerinden daha yüksek olduğunu ifade etmişlerdir. Bingöl ve Demir (2011) ise, üniversite öğrencileri üzerinde yapmış olduğu araştırmasında öğrencilerin yine iletişim becerileri toplam puanlarının yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

İletişim algıları ve yaş değişkeni ilişkilendirildiğinde bu araştırma bulgularında iki değişken arasında anlamlı fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ulukan (2012) Yaş değişkeni ile iletişim becerileri toplam puanları arasında anlamlı farkın olmadığını, Tekeli (2018) ve Taşlıyan'da (2015) çalışmasında, araştırmaya katılan öğrencilerin yaş değişkeni ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık olmadığını ifade etmiştir. Buna ek olarak yine Erigüç ve diğ. (2013) öğrencilerin yaş gruplarına göre yapılan karşılaştırmada genel iletişim becerileri ve alt boyutlar puanlarının öğrencilerin yaş gruplarına göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırma sonuçları ile yapılan araştırma sonuçlarının benzer olması, yaş gruplarının iletişim becerilerini etkilemediği şeklinde yorumlanabilir. Ancak, Filiz, (2020), yaş değişkenine göre iletişim becerileri algılarına ait boyutlarından kendini tanıma/kendini açma alt boyutunda 21-23 yaş lehine anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu farklılığın sebebi de üniversite öğrencilerinin yaşları büyüdükçe iletişim becerileri algıları konusunda daha etkin iletişim becerilerini tercih ettikleri şeklinde yorumlanabilir. İletişim algıları ve cinsiyet değişkeni ilişkilendirildiğinde bu araştırma bulgularında ne toplam puan ne de alt boyutlar arasındaki analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($t=-0,016$, $p=0,987$).

Ancak bazı çalışmalar bu araştırma bulguları ile tezatlık göstermektedir. ağlayan ve diğerleri 2021 yılında niversite öğrencileri üzerinde sportmenlik dışı davranışlar ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemişler ve etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ile iletişim kurmaya istekli olma alt boyutlarında, kadınlardan elde edilen puanların erkeklere oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Öcal ve Metin'de (2022) iletişim becerileri alt boyutlarından kendini ifade etme boyutunda erkeklerin kadınlardan daha yüksek puana sahip olduğunu ifade etmişlerdir. Filiz, (2020) ise etkin dinleme boyutunda kız öğrencilerin lehine anlamlı fark olduğunu ifade etmiştir. Bu yüzden cinsiyete göre iletişim becerileri açısından genelleme yapılamamaktadır. Araştırmalar gösteriyor ki iletişim becerisinin zamanla öğrenilebilir ve geliştirilebilir olsa da iletişim becerileri açısından kadınlar ve erkekler arasında bazı farklılıklar vardır. Bu farklılıkların temelinde biyolojik cinsiyet değil, toplumsal cinsiyet rollerinin etkili olduğu ve bu buna ek olarak da kadın öğrencilerin zihinsel, davranışsal ve genel iletişim becerilerinin erkeklerden daha iyi olduklarını söylenebilir.

Bu araştırma bulgularında sınıf düzeyi ve iletişim algıları toplam ortalaması ($F=0,489$, $p=0,690$) arasında ve sınıf düzeyi ile iletişim becerileri alt boyutları arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Erigüç ve Eriş (2013), Dilekman ve diğ. (2010) ve Bingöl ve Demir'in (2011) yapmış oldukları araştırmalarında bu araştırma bulguları ile paralel olarak, öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıf düzeyleri ile iletişim alt boyut puanları açısından farklılık göstermediği sonucu ifade edilmiştir. Ancak Pehlivan 2005 yılında yapmış olduğu araştırmasında ğretmen adaylarının iletişim becerisi algıları ile sınıf düzeyleri boyutunu incelemiş ve 1. sınıf ile 4. sınıf arasında anlamlı bir fark bulmuştur. Bu durum, öğrencilerin iletişim becerileri algılarının birinci sınıftan dördüncü sınıfa doğru gelişim göstermesi ile işikilendirilebilir.

Bu çalışmada, egzersiz sıklığının iletişim becerileri üzerindeki etkisi değişkenine göre egzersiz sıklığının yalnızca "iletişim ilkeleri ve temel becerileri" zerinde anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır ($p = 0,038$). Bu da haftada 4 veya daha fazla egzersiz yapan bireylerin iletişim ilkeleri ve temel becerilerini kullanmada haftada bir spor yapanlara oranla daha hâkim olduklarını göstermektedir. Bu durumun sebebi olarak spor yapan öğrencilerin sosyalleşme, birlikte iş birliği ve takım halinde karar alabilme, toplum içerisinde kendini daha net ifade edebilme konusunda daha aktif olmalarından kaynaklanabilir.

Khan ve diğerlerinin 2021 yılında yaptıkları araştırmada spor yapmanın kişilerarası iletişim becerilerini geliştirmede büyük rol oynadığı sonucunu bu araştırma bulgularını Destekler Niteliktedir. Şahin (2012), araştırması sonucunda spor yapan öğrencilerin, sosyalleşme sürecinde iletişim becerilerini geliştirdiği ifadesine yer vererek yine bu araştırma bulguları ile benzer bir sonuca ulaşmıştır. Özşaker (2016) ise, Spor yapan öğrencilerin iletişim becerileri ve benlik saygısı skorlarının spor yapmayan öğrencilere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

İletişim ile ilgili ders/kurs alma değişkeni ve iletişim becerileri algıları değerlendirildiğinde iki değişkenin toplam puanlarının analizinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı bulunmuştur ($t=1,418$, $p=0,157$). Ancak iletişim becerileri algılarına ait alt boyutların analiz sonucunda, iletişim ile ilgili ders veya kurs alma durumunun sadece “İletişim İlkeleri ve Temel Becerileri” alt boyutunda iletişim ile ilgili ders veya kurs alanların lehine istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlemlenmiştir ($t=2,130$, $p=0,134$). Bu durum iletişim ile ilgili ders alanların iletişim ilke ve temel becerilerine hâkim olduğunun göstergesi sayılabilir. Bu araştırma bulguları ile paralel olarak, Filiz, (2020), etkili iletişim becerileri dersinin zorunlu müfredat kapsamında yer almasının üniversite öğrencilerinin sözel zekâları ile anlamlı düzeyde pozitif yönde ilişkisinin olduğunu ifade etmiştir. Song ve diğerleri (2021) ise, spor pazarlaması öğretimi için bireysel ve grup iletişimi becerileri gelişimi açısından iletişim uygulamaları dersi alan öğrencilerin veri analizi ve sunum becerilerinde etkin iletişim kullandıklarını ve başarılı olduklarını ifade etmişlerdir. Bu bulgular ışığında, iletişim ile ilgili eğitim almanın kişilerin iletişim becerileri algılarında pozitif gelişim olmaktadır.

Ebeveynlerin eğitim düzeyleri ve iletişim algıları ilişkilendirildiğinde, babanın ve annenin eğitim düzeylerinin (ilköğretim, ortaöğretim, lisans, lisansüstü) iletişim becerileri ortalaması ve iletişim becerileri alt boyutları ile istatistiksel olarak anlamlı farkının olmadığı bulunmuştur ($H=3,087$, $p=0,378$). Buna göre ebeveynlerin eğitim durumlarının öğrencilerin iletişim beceri üzerinde herhangi bir değişim yaratmadığı düşünülebilir. Eriş ve Eriş (2013) araştırmalarında, annesinin eğitim düzeyi ilköğretim olan öğrencilerin davranışsal beceri puanları diğer öğrencilerden daha yüksektir sonucunu bulmuştur. Buna ek olarak alt araştırma bulgularına alt boyutlar açısından bakıldığında öğrencilerin bilişsel ve duyuşsal beceri puanları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0.05$).

Fakat davranışsal beceri alt boyutunda öğrencilerin iletişim beceri puanlarının farklılaştığı görülmektedir ($p<0.05$). Buna göre annesinin eğitim düzeyi ilkokul olan öğrencilerin genel iletişim puanları, lise ve üstü olan öğrencilerin de Davranışsal İletişim beceri puanları diğer öğrencilerden daha yüksektir. Araştırma bulguları ile diğer araştırmalar karşılaştırıldığında asılma genelleme yapmak pek te doğru olmayabilir. Çünkü araştırma sonuçları birbirleri ile paralellik göstermemektedir. Araştırma bulgularında, öğrencilerin iletişim becerileri ölçeğinin toplam puanı ile çatışma yönetimi stilleri alt boyutları incelendiğinde, orta düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişkisi olduğu sonucu bulunmuştur. Bu durum iletişim becerileri artan öğrencilerin çatışmayı yönetme konusunda da tecrübe kazandıklarının göstergesi sayılabilir. Aynı şekilde çatışma yönetim stilleri toplam puanları ile iletişim becerileri alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde de yine orta düzeyde anlamlı ve pozitif yönde ilişki tespit edilmiştir. Burda çatışmayı yönetme puanları arttıkça iletişim becerilerinin de birbiri ile doğru orantılı olarak geliştiği ifade edilebilir.

Her iki ölçeğin tüm alt boyutlarının birbirleri ile ilişkisi incelendiğinde de bu araştırma bulguları, katılımcıların çatışma yönetim stilleri ile iletişim becerileri alt boyutları arasında tüm alt boyutların birbiri ile pozitif yönde anlamlı ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, katılımcıların çatışma yönetim stilleri ile iletişim becerileri arasında güçlü ve anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymaktadır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde ise, Kaymak ve Kara 2016 yılında yaptıkları araştırmalarının sonucunda ilkokul ve ortaokul yöneticilerinin iletişim becerilerinin yüksek ve etkili düzeyde olduğu, çatışma yönetimi stratejilerinden en fazla uyma, en az hükmetme stratejilerini kullandıkları belirlenmiştir.

Ayrıca, okul yöneticilerinin iletişim becerileri ile kullandıkları çatışma yönetimi stratejileri arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu ifade araştırma bulgularını desteklemektedir. Bunun yanında, Işık ve diğerlerinin (2018) beden eğitimi öğretmenleri üzerinde yapmış oldukları araştırmalarında, beden eğitimi öğretmenlerinin algılarına göre okul yöneticilerinin kişilerarası iletişim becerileri ve çatışma yönetimi stratejileri arasında yüksek düzeyde bir ilişki tespit etmişlerdir. Uzun ve Ayık'ın (2017) bulgularına göre, öğretmen algıları ile okul müdürlerinin iletişim yeterliliği ve çatışma yönetimi stilleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucu ifade edilmiştir. Emily ve diğ. (2022), öğrencilerin çatışma yönetimi anlayışlarında,

Etkili iletişim kurma becerilerinde ve iletişim tercihleri konusundaki farkındalıklarında önemli bir artış gösterdiklerini ifade etmişlerdir. Sabancı ve diğ. (2018), hem liderlerin hem de amirlerin görüşlerinin iki çatışma yönetimi stratejisi (problem çözme ve uzlaşma) ile tüm kişilerarası İletişim becerileri arasında pozitif ve anlamlı korelasyonlar bulunması bakımından bu çalışma bulguları ile uyumluluk göstermektedir. Polat 2009 yılında yaptığı araştırmasında, çatışma yönetimi stratejileri ve etkili iletişim becerilerine olan gereksinimleri arasında bir ilişki olduğunu ortaya koymuş, çalışma öğrencilerin çeşitli türde çatışmalarla karşılaştıklarını ve bu çatışmalarla başarılı bir biçimde başa çıkmak için çatışma yönetimi stratejileri ile etkili iletişim becerilerinin öğretilmesine gereksinim duyduklarını göstermiştir. Kadhimalabbas (2022), çatışma yönetimi stilleri, alt boyutları ile iletişim beceri düzeyi alt boyutlarında orta ve zayıf düzeyde pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yapılan araştırmalar ile bu araştırma karşılaştırıldığında genelindeki sonuçların birbiri ile uyumlu olduğu ve birbirini destekler nitelikte olduğu görülmektedir. Bu durum da öğrencilerinin çatışma yönetim stili, yönetici rekabet davranışı, uzlaşma davranışı, kaçınma davranışı, uyum davranışı, iş birliğine uyum davranışı artıkça iletişim beceri boyutlarının da artış olduğunu ifade etmektedir. Böylelikle bu sonuçlar, sporbilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin, iletişim becerilerini etkin ve doğru kullandıkları süreçte yaşayacakları çatışma durumlarında da doğru yönetim stilini tercih etmeyi başarabilecekleri hususunda doğrusal olarak olarak gelişim göstereceği anlamını taşımaktadır.

SONUÇ

Araştırma sonucunda, öğrencilerin çatışma yönetimine ilişkin algılarında sırasıyla, yönetici rekabet stilini, uyum stilini, kaçınma stilini, uzlaşma stilini ve iş birliği stilini kullandıkları ve yönetici rekabet (Hükmetme) stilini diğer çatışma yönetim stillerinden daha fazla tercih ettikleri bulunmuştur. Öğrencilerin İletişim becerileri algıları incelendiğinde, en fazla puanın iletişim ilke ve temel becerileri alt boyutunda olduğu görülmektedir. Bunu takiben sırasıyla etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim, iletişim kurmaya isteklilik ve kendini ifade etme boyutları takip etmektedir.

Tanımlayıcı istatistikler ile çatışma yönetimi stilleri aralarındaki fark incelendiğinde, toplam puanlar ve tanımlayıcı istatistikler arasında araştırmanın genelinde anlamlı fark olmadığı görülmektedir. Ancak çatışma yönetimi stilleri alt boyutları ile tanımlayıcı istatistiklere bakıldığında ise; yönetici rekabet boyutu ile cinsiyet, düzenli spora katılım, iletişim ile ilgili ders/kurs alma ve babanın eğitim düzeyi değişkenleri arasında anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İletişim becerileri ölçeği alt boyutları ile tanımlayıcı istatistikler arasındaki fark incelendiğinde ise; yaş, cinsiyet, sınıf düzeyi ve ebeveynlerin eğitim düzeyleri değişkenleri ile iletişim becerileri alt boyutları arasında anlamlı fark olmadığı görülmektedir. Sadece iletişim ilke ve temel becerileri alt boyutu ile iletişim ile ilişkili ders/kurs alma ve düzenli spora katılım alt boyutları arasında anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Son olarak iletişim becerileri alt boyutları ile çatışma yönetim stillerine ait alt boyutlar arasındaki ilişki incelendiğinde ise her iki ölçeğin de tüm alt boyutlarının birbirleri ile pozitif yönde anlamlı ve orta düzeyde ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Genel olarak bakıldığında ise yapılan bu araştırma, çatışma yönetimi ile iletişim becerilerinin birbirleri ile doğru orantılı olduğu olgusunu karşımıza çıkarmaktadır. Araştırma bulguları ve diğer araştırmalar karşılaştırıldığında ise genellikle sonuçların tanımlayıcı istatistiklerde birbirleri ile tezatlık gösterdiği ancak ilişkisel boyutlarda ise benzerlikler gösterdiğini de dikkati çekmektedir.

Öneriler

Araştırmanın sonuçlarından elde edinilen bilgiler ışığında şu öneriler sunulabilir:

- Çatışma yönetim stilleri ile yaşanan iletişim engelleri arasındaki ilişki değerlendirilerek çatışmaya sebep olabilen iletişim engelleri tespit edilmeye çalışılabilir.
- Çalışmanın örneklem grubu spor işletmeleri ve spor kamu kurumu olarak değiştirilebilir. Böylelikle, spor bilimleri fakültesinde okuyan öğrencilerin istihdam alanları ile de farklı yordamlar geliştirilebilir.
- İletişim ve çatışma yönetimi ilişkisi iletişimin türleri açısından da değerlendirilebilir. İletişim becerileri ile çatışma yönetimi, iletişimin türleri olan sözlü, yazılı ve sözsüz iletişim ile incelenirse spor bilimlerinde okuyan öğrencilerin teorik ve uygulama dersleri arasındaki farklar da ortaya çıkarılabilir. Böylelikle ders ilişkileri de yorumlanabilir.
- Aynı çalışma üniversitelerin farklı fakültelerinde de uygulanabilir.
- Buna ek olarak spor bilimleri fakültesi bölümlerarası iletişim dersini alma açısından da değerlendirilebilir.

KAYNAKLAR

(Bu tez çalışmasında APA 6 atıf sistemi kullanılmıştır)

- Akan, Y. (2021). İnsan İlişkileri ve İletişim Dersinin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Ve Problem Çözme Beceri Düzeylerine Etkisi. *Milli Eğitim Dergisi*, 50(230), 923-938.
- Akçam, A. (2019). *Ortaokul Öğrencilerinin İletişim Becerileri ve Türkçe Dersine Yönelik Tutumlarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırşehir.
- Aksoy, S. (2005). *Örgütsel çatışma*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Aksoy, U. (2019). *Farklı Klasmanlarda Görev Yapan Futbol Hakemlerinin İletişim Becerileri ve Özgüven Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*. (Aydın İli Örneği) (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Aydın.
- Akyar, A. (2012). *Etkili yönetim ve yöneticilik: lider yönetici adayının el kitabı* (2. Cilt). İzmir: İlya İzmir Yayınevi.
- Alrashid S. A. A., (2020). Conflict Management in Ethnic Tension Zones: Sport Contribution in Co-Existence and Inclusion Citizenship Diversity: A Case Study in Aleksandria, Iraq. *American Journal of Sports Science*, 8(4), 99-104.
- Altınışik, Ü. (2019). *Spor yöneticisi adaylarının çatışma yönetimi stilleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. İstanbul: Efe Akademi Yayınevi.
- Altuğ, D. (1997). *Örgütsel davranış*. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı Yayınları.
- Aracı H. (1999). *Okullarda Beden Eğitimi*. Ankara: Bağırhan Yayınevi.
- Aydın, M. (2010). *Eğitim Yönetimi*. Ankara: Hatiboğlu Yayıncılık.
- Aziz, A. (2010). *İletişime Giriş* (3. Baskı). İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Bakan, İ. & Yeşil, S. (2006). Örgütlerde Çatışma Yönetimi. İçinde Ş. Şimşek & S. Kırır (Ed.), *Çağdaş Yönetim Yaklaşımlarından Seçmeler* (s. 20- 80). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Baltaş, Z. & Baltaş, A. (2002). *Bedenin Dili*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, Z. Ve Baltaş, A. (2000). *İletişim Becerinizin Anahtarı Sessiz Diliniz: Bedenin Dili* (24. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barlı, Ö. (2007). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Bizim Büro Basımevi Yayın- Dağıtım.
- Basım, N. & Arğan, M. (2009). *Spor Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Beiter, L.A., Machowski, S., Johnson, S. & Zapf, D. (2016). Conflict Management and Age In Service Professions. *International Journal of Conflict Management*, 27(3), 302-330.
- Beyaz, B.; Güner, A.; Irmak, S. & Toruk, B. (2022). Okul Yöneticilerinin Çatışma Yönetimi Stilllerinin Örgütsel Mutluluğa Etkisi. *International Academic Social Resources Journal*, 7(33), 25-35.
- Bıçakçı, İ. (2002). *İletişim ve Halkla İlişkiler "Eleştirel Bir Yaklaşım"* (4. Baskı). İstanbul: Mediacat Yayınları.

- Bingöl G. & Demir A. (2011). Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi*, 26(4), 152-159.
- Bordean O.N., Racz D.S., Ceptueanu S. I., & Pop Z.C. (2020). Gender Diversity and The Choice Of Conflict Management Styles in Small and Medium Sized Enterprises. *Sustainability*, 12, 7136.
- Brahnam, S.D., vd. (2005). A Gender-Based Categorization for Conflict Resolution. *Journal Of Management Development*, 24(3), 197-208.
- Brewer, N., Mitchell, P. & Weber, N. (2002), Gender Role, Organizational Status, And Conflict Management Styles. *International Journal Of Conflict Management*, 13(1), 78-94.
- Bridge, B. (2007). *Okulda İletişim* (2. Baskı). İstanbul: Beyaz Yayınları.
- Budak, G. (2010). *İşletme Yönetimi*. İzmir: Barış Yayınları.
- Bulut-Eskici, D. (2005). *Gençlik Spor Genel Müdürlüğü (Gsgm) Merkez Örgütünde Göre Yapan İş Görenlerin Çatışma Yönetimi Algıları ve İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Cüceoğlu, D. (2013). *Yeniden İnsan İnsana* (47. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çağlayan B., Coşkun S., & Yılmaz B. (2021). Relationship Between Sportsmanship Behavior and Communication Skills: A Study on University Student-Athletes. *International Journal of Recreation and Sports Science*, 5(1), 83-89.
- Çağlayan, O. A. (2006). *Örgütsel Çatışma Yönetimi ve Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Çelik, A. (2011). *Spor Kulüp Yöneticilerinin Çatışmayı Yönetme Stratejilerinin Mükemmeliyetçilik Özellikleri ve Motivasyon Düzeyleriyle İlişkisi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çelik, D., Paslı, F., & Zengin, S. (2024). Spor Yöneticiliği Bölümü Öğrencilerinin Çatışma Yönetim Stratejileri ve Liderlik Özelliklerinin İncelenmesi. *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 15(1), 161-175.
- Çevik G. B. (2017). Üniversite Öğrencilerinin Toplumsal Cinsiyet Roller ve Çatışma Çözme Stilllerinin İncelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(3), 1017-1034.
- Dayanan U., İ. (2018). *Öğretmen Algılarına Göre Yöneticilerin Güç Kaynakları ile Çatışma Yönetimi Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Siirt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siirt.
- Desilviya, H. S. & Yagil, D. (2005). The Role Of Emotions In Conflict Management: The Case Of Work Teams. *International Journal Of Conflict Management*, 16(1), 55-69.
- Dilekman, M., Başçı, Z., & Bektaş, F. (2010). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 223-231.
- Dökmen, Ü. (2008). *İletişim Çatışmaları ve Empati* (33. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Elkin N., Karadağlı F., & Barut A.Y. (2016). Sağlık Bilimleri Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri Düzeyleri ve İlişkili Değişkenlerin Belirlenmesi. *Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9(2), 70-80.
- Emily N., vd. (2022). Building Communication And Conflict Management Awareness In Surgical Education. *Journal Of Surgical Education*, 79(3), 745-752.

- Eren, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta
- Ergin, A. Ve Birol, C. (2000). *Eğitimde İletişim*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Erigüç, G. & Eriş, H. (2013). Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri: Harran Üniversitesi Örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(46), 232-254.
- Erigüç, G., Şener, T. & Eriş, H. (2013). İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi: Bir Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16(1), 45-65.
- Eroğlu, F. (2010). *Davranış Bilimleri* (10. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Eroğlu, K. (2011). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme. *Ege Akademik Bakış*, 11(1), 121-136.
- Filiz, B. (2020). The Relationship Between Effective Communication Skills and Verbal Intelligence Levels of Faculty of Sport Sciences Students. *International Journal of Educational Methodology*, 6(3), 603-612.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education* (7th Ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gbadamosi, O., Ghanbari Baghestan, A. & Al-Mabrouk, K. (2014), Gender, Age And Nationality: Assessing Their Impact on Conflict Resolution Style. *Journal of Management Development*, 33(3), 245-257.
- George, J. M. & Jones, G. R. (1996). *Organizational Behaviour*. Abd: Addison-Wesley Pub.
- Goebel, D. J., Marshall, G. W. & Locander, W. B. (2004). An Organizational Communication-Based Model of Individual Customer Orientation of Nonmarketing Members of Firm. *Journal of Strategic Marketing*, 12(1), 29-56.
- Gökçe, O. & Şahin, A. (2001). Örgütte Liderlik. İçinde O. Gökçe ve A. Atabey (Ed.), *Davranış Bilimleri Ders Notları İçinde* (s.90-130). Konya: İ.İ.B.F Mezunları Derneği Yayınları.
- Gökçe, O. (2006). *İletişimi Bilimine Giriş*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Gugliandolo, M. C., vd. (2023). The Conflict Resolution Styles in Adolescence: The Modeling Role Of Parents. *Canadian Journal of Behavioural Science / Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*. Advance Online Publication.
- Gümüş, M. & Sabuncuoğlu, Z. (2008). *Örgütlerde İletişim*. İstanbul: Arıkan Basım Yayın.
- Güngör, N. (2013). *İletişim Kuramları ve Yaklaşımlar*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Gürgen, H. (1997). *Örgütlerde İletişim Kalitesi* (1. Baskı). İstanbul: Der Yayınları.
- Gürsel, M. (2007). *Türk Eğitim Sistemi ve Okul Yönetimi*. Konya: Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Gürüz, D. & Gürel, E. (2006). *Yönetim ve Organizasyon. Bireyden Örgüte, Fikirden Eyleme*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hartley, M.S. (2014). Science Clubs: An Underutilised Tool for Promoting Science Communication Activities in School. In: Tan Wee Hin, L., Subramaniam, R. (eds) *Communicating Science to the Public*. Springer: Dordrecht.
- İşık U., Sunay H. & Cengiz R. (2018). The Relationship Between School Administrators' In-House Communication and Conflict Management Strategies According to Physical Education Teachers' Perceptions. *Asian Journal of Education and Training*, 4(4), 266-271.

- Işık, M. (2000). *İletişimden Kitle İletişimine*. Konya: Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları.
- İnkaya, E. (2018). *Yüzme Antrenörlerinin İletişim Becerilerinin, Yüzücülerin Performans Kaygısına Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kadhimalabbas M. A. (2022). *Spor Yönetimi Öğrencilerinin Çatışma Yönetimi Stilleri İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Kale E. (2018). Çatışma Yönetim Stilllerinin Görev Performansına Etkisi. *Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi*, 2(2), 165-175
- Kalyon, Y. (2006). *Halkla İlişkiler, Mesleki ve Teknik Yayınlar Serisi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kalyon, Y. (2007). *Halkla İlişkiler* (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Kara, R. (2011). *Kocaeli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Ve İlçe Müdürlüklerinde Görev Yapan Personelin Çatışma Yönetimi Algıları Ve İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kütahya.
- Karasar N. (2023). *Bilimsel Araştırma Yöntemi* (38. Baskı). Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.
- Kaushal, R. & Kwantes, C. T. (2006). The Role Of Culture And Personality İn Choice Of Conflict Management Strategy. *International Journal Of Intercultural Relations*, 30, 579-603.
- Kaymak, M. S., & Keskinçelik Kara, S. B. (2016). Okul Yöneticilerinin İletişim Becerileri ile Çatışmayı Yönetme Stratejileri Arasındaki İlişki. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(12), 349-364.
- Khan W., vd. (2020). Development Of Interpersonal Communication Skills Through Sport Among University Student-Athletes. A Cross-Sectional Survey. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt / Egyptology*, 17(12), 1691-1698.
- Koçak, S. (2012). *Öğretmenler Arası Çatışmalar ile Okul Müdürü-Öğretmen Çatışmalarında Kullanılan Yöntemlerin ve Etkililik Düzeylerinin Karşılaştırılması (Uşak İli Örneği)* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Koçel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği* (12. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Korkut, F. (1996). İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: *Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları*. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.
- Korkut, F. (2004). *Okul Temelli Önleyici Rehberlik ve Psikolojik Danışma*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Korkut-Owen, F. & Bugay, A. (2014). İletişim Becerileri Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 51-64.
- Köklü, N., Büyüköztürk, Ş., & Bökeoğlu, Ö. Ç. (2006). *Sosyal Bilimler İçin İstatistik* (2. Baskı). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Lunenburg, F. C. & Ornstein, A. C. (1991). *Educational Administration Concepts And Practices*. Belmont California: Wodworth Publishing.

- Maktav, S. (2013). Çatışma Stilleri ve Etkileşim Stratejileri/Çatışma Etkileşimi ve İklim. İçinde F. Akkoyun (Ed.), *Çatışma Yönetimi, İlişkiler, Gruplar ve Kuruluşlar İçin Stratejiler* (7. Baskı), (s. 100-138). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Mcquail, D. & Windahl, S. (2010). *İletişim Modelleri (Kitle İletişim Çalışmalarında)* (K. Yumlu, Çev.) (3. Baskı). Ankara: İmge Kitabevi.
- Mısırlı, İ. (2004). *Genel ve Teknik İletişim: Kavramlar, İlkeler, Uygulamalar* (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mirzeoğlu N. (2003). *Spor Bilimlerine Giriş*. İstanbul: Bağırhan Kitabevi.
- Mwase D., vd. (2020). Leveraging Parental Involvement in The Education Of Their Children As A Conflict Resolution Strategy In Selected Secondary Schools, Zambia. *International Journal Of Research And Innovation In Social Science*, 4(7), 2454-6186.
- Nelson, D. L. & Quick, J. C. (1995). *Organizational Behavior Foundations, Realities, And Challenges*. New York: West Publishing Company.
- Oktay, F. (2016). Çatışma Yönetimi ile Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(4), 1146-1155.
- Öcal, T., & Metin, S. N. (2022). Examination Of the Relationship Between Social Appearance Anxiety and Communication Skills Of Faculty Of Sport Sciences Students. *Education Quarterly Reviews*, 5(1), 273-281.
- Önder E. (2008). *Lisans Öğrencilerinin Yaşadıkları Çatışmalar ve Çatışma Yönetim Stilleri (Süleyman Demirel Üniversitesi Örneği)* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Isparta.
- Özcan, A. (2006). *Hemşire Hasta İlişkisi ve İletişim* (2. Baskı). Ankara: Sistem Yayınları
- Özdemir, E. (2004). *Güzel ve Etkili Konuşma Sanatı* (9. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Özdemir, N. (2014). *Kadın Voleybol ve Futbolcularda İletişim Becerileri Ve Saldırganlık Düzeylerinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Özşaker M., vd. (2016). Serbest Zaman Tutum Kapsamında Problemler İnternet Kullanımı ve Yalnızlık: Rekreatif Aktivitelere Katılım Açısından Bir Değerlendirme, *Spor ve Yeni Trendler Dergisi*, 5(3), 30-39.
- Pease, A. (2002). *Body Language-Beden Dili, Karşımızdakinin Davranışlarından Düşüncelerini Anlamanın Yolu* (Y. Özben, Çev.) İstanbul: Rota Yayınları.
- Pehlivan K. B. (2005). Öğretmen Adaylarının İletişim Becerisi Algıları Üzerine Bir Çalışma. *İlköğretim Online*, 4(2), 17-24.
- Plotnik, R. (2009). *Psikolojiye Giriş* (G. Tamer, Çev.) (1. Baskı). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Rahim, A., & Clement, P. (2002). A Model of Emotional Intelligence And Conflict Management Strategies: A Study In Seven Countries, *The International Journal Of Organizational Analysis*, 10 (4), 302-326
- Rahim, M. A. (2001). *Managing Conflict In Organizations* (3th Ed.). Westport, Ct: Quorum Books.
- Rahim, M.A. & Katz, J.P. (2020). Forty Years Of Conflict: The Effects Of Gender And Generation On Conflict-Management Strategies, *International Journal Of Conflict Management*, 31(1), 1-16.

- Robbins, S. (1998). *Organizational Behavior: Concepts Controversies, Applications* (7th Ed.). New Jersey: Prentice Hall Inc
- Sabancı A., Şahin A. & Özdemir I. (2018). The Correlation Between Interpersonal Communication Skills of Inspection Groups and Their Conflict Management Strategies. *European Journal of Education Studies*. (4), 4.
- Sabuncuoğlu, Z. & Gümüş, M. (2012). *Örgütlerde İletişim*. İstanbul: Kriter Yayınevi.
- Sabuncuoğlu, Z. & Tüz, M. (2003). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Furkan Ofset Yayınevi.
- Sabuncuoğlu, Z. (2001). *İşletmelerde Halkla İlişkiler* (5. Baskı). Bursa: Ezgi Yayınevi
- Silah, M. (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi* (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayınevi
- Sims, R. (2002). *Managing Organizational Behavior*. Westport: Connecticut.
- Song C., Riddell H., & Ryan S. (2021). Improving Students' Oral Communication Skills Through an Interdisciplinary Problem-Based Learning Opportunity In A Sport Management Course. *Int. J. Phys. Educ. Fit. Sports, International Journal of Physical Education, Fitness And Sports* 10(3), 17-28
- Sökmen, A. & Yazıcıoğlu, İ. (2005). Thomas Modeli Kapsamında Yöneticilerin Çatışma Yönetimi Stilleri Ve Tekstil İşletmelerinde Bir Alan Araştırması. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1), 1-19.
- Şahin, N. (2012). Elit Düzeyde Takım Spor ve Bireysel Spor Yapan İki Grubun İletişim Becerilerinin Karşılaştırılması. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 10(1), 13-16.
- Şentürk, N. (2006). *İlköğretim Okullarında Yaşanan Çatışma Türleri ve Yöneticilerin İzledikleri Çözüm Yöntemleri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Tabak, R. S. (1999). *Sağlık İletişimi*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Teke E. U. (2024). *Spor Yöneticilerinin İletişim Becerileri ile Çatışma Yönetimi Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Tekeli, Ö. (2018). *Elit Düzey Kadın ve Erkek Voleybolcular İle Basketbolcuların İletişim Becerilerinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Balıkesir.
- Telman, N. & Ünsal, P. (2005). *İnsan İlişkilerinde İletişim* (1. Baskı). İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Thomas, K. W. & Ruble, T. L. (1977). Support A Two-Dimensional Model Of Conflict Behavior. *Organizational Behavior And Human Performance*, 16, 143-155.
- Tjosvold, D. & Sun, H. F. (2002). Understanding Conflict Avoidance: Relationship, Motivations, Actions, And Consequences. *International Journal Of Conflict Management*, 13(2), 142-164
- Topaloğlu, M. & Koç, H. (2002). *Büro Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayınevi. Tosun, O. (2016). *Çalışanların Sahip Olduğu Kişilik Özelliklerinin Çatışma Yönetimi Üzerinde Etkisi: Akaryakıt Sektöründe Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tutar, H. Ve Yılmaz, K. (2008). *Genel İletişim Kavramlar ve Modeller*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türk Dil Kurumu Sözlükleri. (2024, 28 Mayıs). Erişim Adresi: <https://Sozluk.Gov.Tr/>

- Uğurlu, F. M. (2012). *Üniversite Öğrencilerinin Sportif Faaliyetlere Katılım Düzeyi ile Sosyal Uyum ve İletişim Becerilerinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Ulukan H. (2012). *İletişim Becerilerinin Takım ve Bireysel Sporculara Olan Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Ural, A. (1997). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenlerle Aralarındaki Çatışmaları Yönetme Yöntemleri* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Uzun ve Ayık A. (2017). Between Communication Competence and Conflict Management Styles Of School Principals. *Eurasian Journal Of Educational*, (68), 167-186.
- Vural, Z. B. A. (2003). *Kurum Kültürü*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Yaylacı, G. (2006). *Kariyer yaşamında duygusal zekâ ve iletişim yeteneği*. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Yetim A.A., & Cengiz R. (Ed.). (2016). *Sporda Etkili İletişim*. Ankara: Spor Yayınevi.
- Yiğit, İ. (2015). *Ortaöğretim yöneticilerinin çatışma yönetimi stilleri Trabzon örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Zıllıoğlu, M. (2010). *İletişim Nedir* (3. Baskı). İstanbul: Cem Yayınevi.

EKLER

EK 1 Etik Raporu



Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kurulu

Abdulrahman M.Salh M.Aed Mohammedaheed
Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Lisansüstü Enstitüsü
Dr. Öğr.Üy. Devrim BULUT,
Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Spor Yöneticiliği

Sayın Abdulrahman M.Salh M.Aed Mohammedaheed
Dr. Öğr. Üy. Devrim BULUT

“Spor Bilimleri Fakültesinde Okuyan Öğrencilerin Çatışma Yönetim Sitilleri İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişki” adlı İnsan Araştırmaları Etik Kuruluna yapmış olduğunuz başvurunuz (Protokol NO. 2023/290) kurulumuzun 07.07.2023 tarihli ve 2023/05 toplantısında değerlendirilerek etik olarak uygun bulunmuştur. Bilgilerinize sunarız.

Prof. Dr. Mehmet AKYILMAZ (Üye)

Prof. Dr. Altay EREN (Üye)

Prof. Dr. H. Dursun KARAYILMAZ (Üye)

İzinli

Doç. Dr. Seval ALKOY (Üye)

Doç. Dr. Abdullah DURAKOĞLU (Üye)

İzinli

Av.Zuhal Demirci (Üye)

EK 2 Araştırmanın Ölçekleri

Aşağıda sizlerin demografik durumlarını ifade eden bilgileri lütfen eksiksiz doldurunuz. Bu bilgiler Yüksek Lisans tezi dışında hiçbir şekilde kullanılmayacaktır. Katkılarınız için çok teşekkür ederim.

Araştırmacı: Abdulrahman M. SALH M.AED MOHAMMEDAEED

Cinsiyetiniz Kadın: () Erkek ()	Yaşınız:
Kaçıncı sınıfta okuyorsunuz 1. Sınıf () 2. Sınıf () 3. Sınıf () 4. Sınıf ()	Düzenli Olarak Spor Yapıyor musunuz? Haftada 1 () Haftada 2 () Haftada 3 () Haftada 4 ve üzeri ()
Annenizin Eğitim Durumu? İlköğretim () Ortaöğretim () Lisans () Lisansüstü ()	Babanızın Eğitim durumu? İlköğretim () Ortaöğretim () Lisans () Lisansüstü ()
İletişim ile ilgili Ders veya Kurs Alma Durumunuz Evet () Hayır ()	

EK 3. Çatışma Yönetim Stilleri Ölçeği

	Çatışma yönetim stilleri ölçeği	Hiç Uymuyor	Uymuyor	Kararsızım	Uyuyor	Çok Uyuyor
1	Amaçlarımı izlemekte genellikle kararlıyım					
2	Daima kazanmak için oynarım					
3	Diğerleriyle alışverişte bazı isteklerimden vazgeçerim					
4	Farklılıkların her zaman endişelenmeye değmediğine inanırım					
5	Diğer kişilerle orta noktayı bulmaya çalışırım					
6	Pazarlığa yaklaşımında karşı tarafın isteklerini göz önünde bulundurmaya çalışırım					
7	Kendi durumumun mantığını ve yararlarını göstermeye çalışırım					
8	Sorunun daima doğrudan olarak tartışılması eğilimindeyim					
9	Her iki tarafında kazanç ve kayıplarının adli bir birleşimini bulmaya çalışırım					
10	Aramızdaki farklılıklarını hemen giderilmesine çalışırım					
11	Kendimi sevimsiz görüldüğü bir durum yaratmaktan kaçınırım					
12	Karşı tarafın duygularını yatıştırarak ilişkileri korumaya çalışırım					
13	Tüm konu ve kuşkuları hemen ortaya koymaya çalışırım					
14	Bazen durumumun göstermeyerek tartışma yaratmaktan kaçınırım					
15	Karşımdakinin duygularını incitmemeye çalışırım					

EK 4. İletişim Becerileri Ölçeği

	İletişim Becerileri Ölçeği (İBÖ)	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Her zaman
1	İnsanları oldukları gibi kabul ederim	①	②	③	④	⑤
2	Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşır biçimde ifade edebilirim	①	②	③	④	⑤
3	Başkalarını önyargısız dinlerim	①	②	③	④	⑤
4	Yaşadığım olaylardaki duygularımı sözlerimle ve beden dilimle başkalarına iletebilirim	①	②	③	④	⑤
5	Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda Konunun açığa kavuşması için sorular sorarım	①	②	③	④	⑤
6	Birisi ile iletişim içindeyken sakın bir ses tonuyla konuşurum	①	②	③	④	⑤
7	İnsanlara yakın ilgi duyarım	①	②	③	④	⑤
8	Diğer insanlara kolaylıkla sohbet başlatabilirim	①	②	③	④	⑤
9	İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek İçin onlara zaman ayırım	①	②	③	④	⑤
10	Konuşurken söylediklerimle beden dilimin uyuşmasına dikkat ederim	①	②	③	④	⑤
11	Birini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım	①	②	③	④	⑤
12	Konuşmaları dinlerken içerikle yüz ifadesinin ya da beden duruşunu uyumuna dikkat ederim	①	②	③	④	⑤
13	Benimle herhangi bir konuda konuşmayı istemeyen birisini konuşmaya zorlamam.	①	②	③	④	⑤
14	Başkalarına içtenlikle iltifat ederim	①	②	③	④	⑤
15	Başkaları konuşurken yanıt vermeden önce onlara sözlerini bitirmelerini beklerim	①	②	③	④	⑤
16	Birileriyle konuşurken onlara rahatsız edebilecek kadar yakınlarında olmamaya özen gösteririm	①	②	③	④	⑤

17	Duygularımı rahatlıkla dile getirebilirim	①	②	③	④	⑤
18	Birisinin dinlerken söylenenlerini altında yatan duyguları anlayabilirim	①	②	③	④	⑤
19	Yüz yüze olmasak da konuştuğum kişinin duygusunu ses tonundan anlayabilirim	①	②	③	④	⑤
20	Düşünlerimi sözlü olarak ifade edebilirim	①	②	③	④	⑤
21	Birisiyle konuşurken ona yanıt vermeden önce onu doğru anlayıp anlamadığımı yoklarım	①	②	③	④	⑤
22	Yazışırken seçilen sözcüklerin de önemli olduğunu aklımda tutarım	①	②	③	④	⑤
23	Karşımdakini dinlerken onu anladığımı uygun bir dille ifade ederim	①	②	③	④	⑤
24	Birisine bir öneride bulunmadan önce onun öneri vermemi isteyip istemediğini dikkat ederim	①	②	③	④	⑤
25	Eğer karşımdakinin işine yarayacaksa yaşadığım benzer deneyimleri onunla paylaşıyorum	①	②	③	④	⑤